



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya



Universitat Autònoma de Barcelona

# **Avaluació del Servei de Biblioteques de la UAB i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca**

## **Informe elaborat pel Comitè d'Avaluació Intern**

**juny de 2006**





## Sumari

<b>Presentació.....</b>	<b>5</b>
<b>0. El procés d'avaluació interna .....</b>	<b>7</b>
<b>1. La biblioteca dins la universitat.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Eixos bàsics d'actuació .....</b>	<b>35</b>
<b>3. Organització, gestió i processos .....</b>	<b>63</b>
<b>4. L'assegurament de la qualitat.....</b>	<b>81</b>
<b>5. Recursos.....</b>	<b>97</b>
<b>6. Resultats.....</b>	<b>125</b>

## Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona

### Composició del Comitè d'avaluació intern (CAI)

**Montserrat Pallarès**, Vicerectora d'Investigació

**Joan Gómez Escofet**, Director del Servei de Biblioteques

**Vicenç Allué**, Cap de la Biblioteca de Veterinària

**Núria Balagué**, Subdirectora del Servei de Biblioteques

**Àngels Carles**, Cap de la Biblioteca de Medicina

**M.Dolors Dilmé**, Cap de la Biblioteca d'Humanitats

**Josep Santaló**, Professor de l'Àrea de Biologia Cel·lular de la Facultat de Ciències

**José Antonio Fernández Amor**, Vicedegà de Biblioteca i Noves Tecnologies de la Facultat de Dret

**Gemma Puigvert**, Coordinadora de la titulació d'Humanitats

**Eva Lebrero**, Alumna de 1er cicle (Publicitat)

**Aleix Barrera**, Alumne de 2n cicle (Pedagogia)

**Esperança Ramírez**, Alumna de 3r cicle (CC. Antiguitat)

## Presentació

---

Entre 1999 i el 2001 AQU Catalunya i el CBUC van impulsar la primera avaluació transversal dels serveis bibliotecaris de les universitats públiques catalanes. Cinc anys després s'ha considerat necessari realitzar una nova avaluació, atès que s'han produït canvis significatius en el context dels serveis bibliotecaris.

Un dels objectius prioritaris del Servei de Biblioteques de la UAB és la consecució de la màxima qualitat en la prestació dels seus serveis. Tot seguint aquesta filosofia ja va participar en l'experiència dels Grups de Millora de la UAB (1994-1997), de la que va formar part en la fase pilot, i va ser el primer servei de biblioteca universitària espanyol a obtenir la certificació ISO 9001 (2000). Tot seguint la mateixa línia, el Servei de Biblioteques va obtenir en la seva primera convocatòria el Certificado de Calidad de Servicios Bibliotecarios (2003), atorgat pel Ministerio de Educación i gestionat per ANECA.

Aquest informe vol aportar noves reflexions per a que el Servei de Biblioteques pugui seguir en el seu camí vers la millora continua i avalua l'activitat del Servei (2001-2005) i la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca.

El Comitè intern d'avaluació del Servei de Biblioteques vol expressar el seu agraïment a totes les persones que han fet possible la realització d'aquest informe d'autoavaluació, que ha representat un exercici participatiu de reflexió profunda i ha permès d'obtenir una visió valorativa dels punts forts i febles i proposar unes línies de millora. El Comitè vol agrair també la participació de tots els membres de la comunitat universitària que han fet arribar els seus suggeriments sobre l'informe.

Bellaterra, juny de 2006



## 0. El procés d'avaluació interna

### En resum:

És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

A		B		C		D	
Molt positiu	<b>X</b>	Positiu		Poc positiu		Gens positiu	

### Indicadors:

	a	b	c	d
0.1. Suport i col·laboració dels òrgans de govern de la universitat	<b>x</b>			
0.2. Actitud de la comunitat del SB respecte del procés d'avaluació	<b>x</b>			
0.3. Suport i col·laboració de la unitat tècnica d'avaluació	<b>x</b>			
0.4. Procés intern d'elaboració de l'informe	<b>x</b>			
0.5. Accions de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació		<b>x</b>		
0.6. Nivell de resposta de la comunitat en el procés			<b>x</b>	
0.7. Valoració global de l'informe intern	<b>x</b>			

## 0. El procés d'avaluació interna

---

### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La documentació disponible sobre el del sistema de gestió de la qualitat del SB.
- Els documents normatius i de planificació.
- La disponibilitat de la documentació a la intranet del CAI.

#### Evidències 0. Procés d'avaluació Interna

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– Intranet del CAI</li><li>– Actes del CAI</li><li>– Cartell de difusió de l'avaluació</li><li>– Mail de difusió de l'informe</li><li>– Sugeriments rebuts a l'informe del CAI</li></ul> |
|--|

### 2. Canvis significatius en relació amb el procés d'avaluació anterior

- El procés d'avaluació anterior va ser molt més complex perquè es tractava de la primera avaluació global del SB.
- El calendari d'avaluació anterior va coincidir amb la posada en funcionament del sistema de gestió de la qualitat del SB i la seva certificació ISO.
- En aquella ocasió es crearen comissions d'avaluació per cadascuna de les biblioteques, a més del comitè general.
- La consolidació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001, que comporta auditories periòdiques a totes les biblioteques, ha fet ara innecessari la creació de comissions d'avaluació específiques de cada biblioteca, i ha facilitat molt la disponibilitat d'evidències.

### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

**0.1.** El suport i col·laboració dels òrgans de govern de la universitat han estat molt positius en el procés d'avaluació interna del SB.

**0.2.** Ha existit en tot moment una actitud molt positiva de la comunitat del SB respecte del procés d'avaluació.

**0.3.** Sempre que ha estat necessari s'ha rebut tot el suport i col·laboració de la Oficina de Planificació i Qualitat.

**0.4.** La sistemàtica de treball que ha estat adoptada en el procés intern d'elaboració de l'informe ha estat adequada i ha fomentat la participació amb aportacions de tots els membres de CAI. Les valoracions dels indicadors s'ha fet a nivell individual per part de cada membre de la CAI. La suma de valoracions mostrava les tendències generals de valoració,



sovint coincidents i en cas de diversitat inicial de valoracions s'han consensuat sempre durant les reunions del CAI.

**0.5.** Les accions de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació han estat adequades.

**0.6.** El nivell de resposta de la comunitat en el procés ha estat molt bo, especialment si es té en compte que la difusió de l'informe s'ha realitzat en plena temporada d'exàmens finals. S'han rebut gairebé 50 aportacions de tots els estaments que conformen la comunitat universitària. A destacar un bon nombre de felicitacions.

**0.7.** La valoració global de l'informe intern és molt positiva.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- El suport i col·laboració dels òrgans de govern de la UAB en el procés d'avaluació interna del SB.
- Disposar de la Guia d'avaluació elaborada per l'AQU.
- Disposar de diversos membres del CAI amb experiència i coneixements sobre avaluació.
- Bon ambient de treball i cooperació entre els membres del CAI.
- Disponibilitat d'una Intranet específica amb les informacions necessàries per a la realització del treball del CAI.
- Facilitats d'avaluació perquè el SB té ben assumida la cultura de la qualitat, i ha integrat les auditories periòdiques en la seva dinàmica de gestió.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La Guia no disposa d'un glossari que defineixi adequadament les dades quantitatives a recollir, cosa que pot afectar la qualitat dels indicadors i invalidar la comparativa entre els SB de les universitats.
- No hi ha un apartat que expliciti la reflexió sobre el seguiment específic dels plans de millora resultat de l'avaluació anterior.
- Pertinència d'algunes de les qüestions plantejades com a indicadors que són merament descriptius per la qual cosa es fa difícil de realitzar una valoració per part del CAI.
- Calendari de treball excessivament condensat.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Preparar a curt termini un calendari de treball de l'AQU amb la participació dels SB per tal de consensuar la definició de les dades i indicadors que permetin realitzar una adequada avaluació transversal.
- Disposar en una base de dades d'estadístiques de qualitat, homologades i permanentment actualitzades, de tots els SB de Catalunya.



## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.1. El marc normatiu

#### En resum:

El marc normatiu actual és adequat i útil en relació amb els objectius i les funcions del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			X				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
1.1. Existència d'un marc normatiu públic i de fàcil accés per als usuaris		x		
1.2. Adequació del marc normatiu a les necessitats de l'alumnat		x		
1.3. Adequació del marc normatiu a les necessitats del professorat (docent i investigador)		x		
1.4. Especificació adequada, en el marc normatiu, dels rols i les funcions dels professionals del SB		x		
1.5. Especificació adequada, en el marc normatiu, de les relacions del SB amb els diferents estaments de la universitat		x		

## 1. La biblioteca dins la universitat

---

### 1.1. El marc normatiu

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La facilitat de consulta des de la xarxa de tots els documents normatius.
- El CAI considera el marc normatiu adequat i útil a les necessitats però una bona part de la comunitat universitària continua desconeixent-lo, tot i que —com s'ha constatat— és de fàcil accés. Només es coneix la informació i normativa bàsica per al dia a dia.

#### Evidències 1.1. Marc Normatiu

- Estatuts de la UAB
- Reglament del Servei de Biblioteques
- Normativa de Préstec del Servei de Biblioteques
- Carta de Serveis del Servei de Biblioteques
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Guies de l'estudiant de les diverses facultats i escoles
- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Pla Estratègic del SdB 2003-2006
- Pla Director de la UAB 2002-2006
- Acord PI del CBUC
- Acord Préstec in situ del CBUC

### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Els canvis en el món universitari tenen reflex en l'àmbit de les biblioteques. S'han ajustat els documents normatius a mida que ha estat necessari, sense permetre arribar mai a situacions de normativa obsoleta que no respongui a les necessitats reals de la comunitat universitària. L'actualització constant de la normativa en el darrer quinquenni queda reflectida en el fet que en aquest període s'ha aprovat una modificació (2003) del Reglament del SB i una modificació (2005) de la Normativa de préstec. La Carta de Serveis, que s'actualitza periòdicament, es troba en la seva 4<sup>a</sup> revisió (2004) i ja es disposa d'un esborrany de la nova edició, que es publicarà durant el 2006.
- D'altra banda, en el Pla Director de la UAB 2002-2006 es feia esment a la necessitat d'elaborar un Pla de Biblioteques que actualitzés el SB i que —efectivament— es va elaborar.

### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**1.1.1. Existeix un marc normatiu públic i de fàcil accés per als usuaris.** Els Estatuts de la Universitat Autònoma de Barcelona (2003) dediquen el seu capítol tercer als serveis universitaris i en mencionen de manera genèrica com es regula la creació, la tipologia, funcions, direcció i control dels serveis universitaris. Els Estatuts mencionen explícitament el

SB en la relació dels Serveis Tècnics Generals de la UAB, a l'annex on es llisten totes les estructures de la UAB.

El SB disposa des de 1989 d'un Reglament del Servei de Biblioteques. Des d'aleshores s'han fet diverses actualitzacions, per tal d'anar adaptant-lo als canvis de la mateixa institució. El Reglament defineix la funció de suport a la docència i a la recerca del SB i posa de manifest que seva finalitat és la de garantir la informació documental necessària per tal que la institució universitària pugui assolir els seus objectius

Un dels serveis més usats és el servei de préstec i el Reglament li dedica diversos articles, al mateix temps que explicita l'existència d'una normativa específica, la qual ha sofert diferents actualitzacions per tal d'anar millorant el serveis oferts als usuaris.

Sempre emmarcats pel Reglament existeixen —a més a més— d'altres regulacions generals per a préstec interbibliotecari i pel préstec in situ, que es regula per un acord establert entre les biblioteques membres del CBUC, i d'altres d'específiques com ús de sales i cabines d'estudi, o préstec de portàtils i de claus USB en algunes biblioteques.

El SB disposa també, des de l'any 2000, d'una Carta de Serveis, que s'actualitza periòdicament.

Tots aquests documents normatius són accessibles des de la pàgina principal del web del Servei de Biblioteques, a *Normatives*, dins l'apartat *Informació General*.

#### Grau de coneixement de normatives i òrgans de govern de les biblioteques

Enquesta 2001	1er i 2n Cicle	3er Cicle	PDI
<b>Carta de serveis</b>	6,6 %	8,8%	17,4%
<b>Reglament del Servei de Biblioteques</b>	24,3%	26,8%	53,5%
<b>Comissió d'usuaris de la Biblioteca</b>	4,0%	5,4%	50,3%
Enquesta 2004	1er i 2n Cicle	3er Cicle	PDI
<b>Carta de serveis</b>	12,2%	17,8%	26%
<b>Reglament del Servei de Biblioteques</b>	25,1%	24%	50,5%
<b>Comissió d'usuaris de la Biblioteca</b>	3,9%	6,9%	48,9%

**1.1.2. El marc normatiu és adequat a les necessitats de l'alumnat.** Els estudiants també poden conèixer la normativa bàsica de les biblioteques a la Guia de l'estudiant de cada centre o assistint a les xerrades informatives de les jornades d'acollida als estudiants de nou ingrés durant el mes de setembre.

Tot i la disponibilitat de la informació, les normatives i reglaments són, en general, aspectes força desconeguts per a la gran majoria d'alumnes de 1r, 2n i 3r cicle. A l' Enquesta de satisfacció d'usuaris (2004) el grau de desconeixement es troba al voltant de 80-90 % en el cas de la Carta de Serveis i la Comissió d'Usuaris i en un 70% pel que fa al Reglament.

El préstec pels alumnes de 3er cicle és força adequat —deu llibres durant un mes—. No obstant això, potser el préstec durant el 1er i 2on cicles i especialment ara, amb la implantació de l'EEES, potser és una mica just.

**1.1.3. El marc normatiu és adequat a les necessitats del personal acadèmic.** El marc normatiu és adequat a les necessitats del personal acadèmic, encara que el seu coneixement és baix. A l'enquesta de satisfacció d'usuaris del 2004 el desconeixement de la normativa per part dels acadèmics és al voltant del 50% en el cas del Reglament i Comissió d'Usuaris i entre un 75 i un 80% en el cas de la Carta de Serveis.

**1.1.4. El marc normatiu, especifica adequadament els rols i les funcions dels professionals del SB.** El Reglament estableix que el SB es compon d'una Direcció, la Unitat Tècnica i de Projectes i les diverses biblioteques, i que ha de seguir les directrius del Vicerectorat d'Investigació i de la Gerència. L'apartat dedicat a la gestió del servei estableix que aquesta depèn de la Direcció del SB, del cap de la UTP i dels respectius caps de biblioteca i en relaciona les funcions de cadascú.

**1.1.5. El marc normatiu, especifica adequadament les relacions del SB amb els diferents estaments de la universitat.** El SB s'estructura en grans unitats temàtiques o atenent criteris de territorialitat, i és segons aquests dos punts que el Reglament estableix la vinculació dels centres, departaments, unitats departamentals, instituts, centres especials de recerca, serveis i centres d'estudis a una biblioteca de la UAB i els fons bibliogràfics i documentals adquirits per aquestes entitats s'adscriuen a alguna de les biblioteques de la UAB.

També especifica que cada biblioteca de la UAB té una comissió d'usuaris on hi són representats tots els estaments, presidits per la figura del Coordinador, i defineix la composició i les competències de la Comissió General d'Usuaris del SB de la UAB.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Suport al compliment del Reglament del SB per part de les autoritats acadèmiques i control directe al més alt nivell de representativitat.
- Normativa consensuada per la comunitat universitària, en el sí de la Comissió d'Investigació, delegada del Consell de Govern.
- Normativa accessible i actualitzada periòdicament, sovint per ampliar els serveis que es posen a disposició dels usuaris.
- Existència de la Comissió General d'Usuaris del SB i de comissions d'usuaris de cada biblioteca on hi són representats tots els estaments, presidits per la figura del coordinador.
- Estructura adaptada a les necessitats de la comunitat universitària.
- La difusió dels continguts essencials d'aquests documents en unes xerrades informatives que s'organitzen durant la setmana d'acolliment oferta als estudiants de nou ingrés durant el mes de setembre.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Poc coneixement per part dels usuaris de la normativa. La informació i normativa bàsica pel seu dia a dia és coneguda per l'usuari, però no el text complet del Reglament i de les normatives, ja que només els són útils els temes relacionats amb els usos que poden fer de la biblioteca i els seus serveis i no tant aspectes més de gestió interna. L'experiència diu que la gent s'espanya davant del text d'una norma i vol saber només allò que l'afecta directament.

- Poc coneixement de la Carta de Serveis. Encara que el desconeixement d'aquest document no vol dir el mateix que desconèixer els serveis que s'ofereixen a les biblioteques, sembla preocupant, ja que es poden perdre potencialitats.
- Tot i l'actualitat i vigència del contingut, caldria una nova actualització formal per disposar d'un Reglament vinculat als nous Estatuts de la UAB, adequat al nou marc educatiu que s'imposa a partir de les noves directrius fixades pel EEES, on s'esmentin les possibilitats cooperatives del CBUC i d'altres xarxes de biblioteques universitàries.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

En relació a l'actualització de la normativa:

- Estudiar amb els òrgans competents un calendari d'actualització del Reglament.

En relació a la difusió de la normativa:

- Disposar d'un recull normatiu fàcilment localitzable per l'usuari, pel que fa a serveis no documentals (usos de cabines, préstec de portàtils, memòries USB ....)
- Elevar la problemàtica dels retards en la devolució del préstec i la possibilitat d'establir-hi sancions econòmiques al Gabinet Jurídic de la UAB per tal que en faci un informe.
- Fer una major difusió de les xerrades que es realitzen durant la setmana d'acollida als nous alumnes i ampliar-les a tot el curs.
- Aprofitar la revisió en curs de la Carta de Serveis per a fer-ne una difusió àmplia i efectiva. Caldrà preveure el suport en paper i la versió digital. El fet que tots els membres de la comunitat UAB tenen adreça electrònica és una oportunitat per comunicar, breument, les millores que es vagin introduint i, d'altra banda, és important disposar de Cartes de Servei impreses a tots els taulells d'informació.





## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.2. La planificació estratègica

#### En resum:

És adequat el pla estratègic del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			x				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
1.2.1. Reflex adequat de la visió del SB dins la institució en el pla estratègic de la universitat		x		
1.2.2. Participació activa del SB en la definició del pla estratègic de la universitat			x	
1.2.3. Coherència del pla estratègic amb els objectius generals de la universitat (docència i recerca)		x		
1.2.4. Formalització i documentació adequades del pla estratègic del SB		x		
1.2.5. Consideració del plantejament de l'Espai europeu d'educació superior en el pla estratègic del SB				x
1.2.6. Consideració del plantejament del nou context creat per la informació electrònica en el pla estratègic del SB		x		
1.2.7. Suport adequat de la universitat al pla estratègic del SB		x		
1.2.8. Coneixement i acceptació del pla estratègic del SB pels membres del SB i altres agents directament implicats en el SB		x		
1.2.9. Adequació i ús dels mecanismes de seguiment del pla estratègic del SB		x		

## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.2. La planificació estratègica

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La implantació de la metodologia de treball per objectius i la planificació estratègica introduïda des de fa temps en el SB. Gràcies a això ha esdevingut un potent instrument de gestió que evita la improvisació i que, alhora, és assumit normalment per tot el personal que integra el servei.

#### Evidències 1.2. Planificació estratègica

- **Contracte Programa entre la UAB i la Generalitat de Catalunya 2002-2005**
- **UAB Pla Director 2002- 2006**
- **La UAB i la creació de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior. Eixos, perspectives i propostes d'actuació**
- **Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2003-2006**
- **Pla estratègic seguiment 2003-2004**
- **Pla estratègic seguiment 2003-2005**
- **Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005**
- **Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005**
- **Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>**
- **PG 01.01 Fixació i seguiment dels objectius**
- **Plan Estratégico 2003-2006 REBIUN**

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Des de fa més de quinze anys la metodologia de gestió del SB es guia per objectius anuals. Des de l'any 2000, el grau de formalització del seguiment dels objectius s'ha adequat als requeriments del sistema de gestió de la qualitat amb la norma ISO 9001. Es disposa d'un document que sistematitza el procediment (PG 01.01 "Fixació i seguiment dels objectius").
- Durant l'any 2002 es va treballar — en paral·lel a l'elaboració del Pla Director— en la preparació del **Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2003-2006**. El seu equip de redacció —format per la direcció del SB i diversos caps i gestors de biblioteques— va portar a terme un aprofundit anàlisi DAFO i una àmplia recollida de dades sobre l'evolució de les tendències en el món de la biblioteca universitària, amb especial interès en la revisió de plans estratègics de biblioteques d'universitats capdavanteres d'arreu del món. Això va permetre elaborar uns escenaris de futur on emmarcar les fites. També es va tenir molt en compte la importància estratègica de treballar algunes de les línies en plena consonància i complementació amb el CBUC.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**1.2.1. El reflex de la visió del SB dins la institució en el pla estratègic de la universitat és adequat.** Dins del **Pla Director de la UAB 2002- 2006** aprovat al Claustre de 14 de

novembre de 2002, es troba la visió estratègica que la Universitat té del SB, centrada bàsicament en disposar d'unes infraestructures presencials de primera qualitat i en l'impuls per a consolidar una excel·lent biblioteca digital. El Pla Director se'n fa ressò de manera clara a l'objectiu 13.3 que concreta la necessitat d'elaborar un Pla del SB que, en particular, esdevingui un avenç decidit al projecte de Biblioteca Digital. Prova de la importància estratègica que la UAB dóna a aquest tema és que aquest desig de dotar-se d'un pla estratègic de les biblioteques, en especial de la biblioteca digital, també és mencionat en l'objectiu 4.8 del **Contracte Programa entre la Universitat Autònoma de Barcelona i la Generalitat de Catalunya 2002-2005**.

**1.2.2. La participació del SB en la definició del pla estratègic de la universitat va ser limitada.** Tot i que un membre del SB participà de manera directa en l'elaboració del Pla Director i que el SB va participar en la definició d'aquest objectiu que figura tant al Pla Director com al Contracte Programa amb l'aportació de dades i estudis i en les reunions periòdiques amb el Vicerectorat d'investigació, més que poc adequat (tal com consta als indicadors) és que, malauradament, va ser molt limitada (podria ser una qüestió a corregir).

**1.2.3. El Pla estratègic del SB és totalment coherent amb els objectius generals de la universitat (docència i recerca).** Al Pla s'especifica la **Missió del SB**:

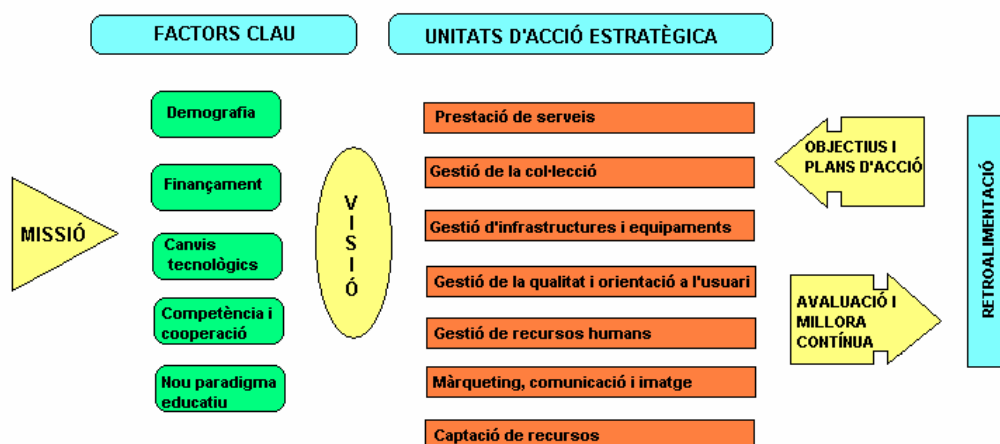
*Proveir de recursos informatius i serveis de màxima qualitat en funció dels objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació i la recerca.*

El Vicerector de Recerca va seguir l'evolució del treball i l'esborrany inicial del Pla va rebre alguns suggeriments de millora per part de l'Equip de Govern. Finalment, el *Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2003-2006* fou aprovat per la Comissió d'Investigació de la UAB el 18 de juliol de 2003. La introducció del Pla destaca els seus trets essencials:

1. *L'estratègia de les biblioteques és subsidiària dels objectius generals de la universitat, explicitats en el Pla Director 2002-2006 aprovat al Claustre de 14 de novembre de 2002, al mateix temps que col·labora en l'assoliment dels mateixos.*
2. *El SB aposta decididament per la cooperació bibliotecària en el marc del CBUC (Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya), fins al punt que diversos objectius estratègics en depenen.*
3. *El compromís per a proveir serveis d'alta qualitat passa, necessàriament, per incrementar substancialment els recursos documentals en suport electrònic, de tal manera que el gruix de la informació científica i tecnològica sigui accessible mitjançant la biblioteca digital, que permet estendre l'accés a tots els membres de la comunitat independentment de llur ubicació física.*
4. *L'esforç econòmic i la flexibilitat organitzativa són elements imprescindibles així com la disponibilitat cap a la millora contínua de totes les persones que treballen en el SB.*

**1.2.4. La formalització i documentació del pla estratègic del SB són adequades.** Els eixos estratègics s'ordenen en set àmbits bàsics: els serveis, la gestió de les col·leccions, la gestió d'infraestructures i equipaments, la qualitat i l'orientació a l'usuari, la gestió dels recursos humans, la comunicació i la captació de recursos.

### Pla Estratègic del SB 2003-2006



**1.2.5. No es fa referència explícita a l'EEES en el pla estratègic del SB.** Això és degut a que quan es va redactar aquest Pla, la UAB encara no estava immersa en aquest projecte. De totes formes, en els darrers objectius anuals de les biblioteques ja s'ha tingut en consideració.

**1.2.6. El pla estratègic del SB considera adequadament el nou context creat per la informació electrònica.** Estableix que proveir serveis d'alta qualitat passa, necessàriament, per incrementar substancialment i preservar i difondre els recursos documentals en suport electrònic.

**1.2.7. La universitat dóna un suport adequat al pla estratègic del SB.** El menciona en el seu Pla director i s'informa regularment dels seus avenços i/o problemes d'assoliment al Vicerectorat d'Investigació i a la Gerència.

**1.2.8. El pla estratègic del SB és conegut i acceptat pels membres del SB.** El pla va ser elaborat en el si d'un grup de treball format per la direcció del SB i diversos caps i gestors de biblioteques.

**1.2.9. Els mecanismes de seguiment del pla estratègic del SB són adequats.** L'assoliment dels objectius exposats en el Pla estratègic del SB 2003-2006 es controla regularment i se'n fa un informe anual de seguiment.

### Estat del nivell d'assoliment dels objectius del Pla Estratègic 2003-2006

Objectius estratègics	Grau d'assoliment a 31/12/2005
1.Prestació de Serveis	62,50%
2. Gestió de la col·lecció	77,00%
3. Gestió d'infraestructures i equipaments	50,73%
4. Gestió de la qualitat i orientació a l'usuari	83,30%
5. Gestió dels recursos humans	4,00%
6. Màrqueting, comunicació i imatge	55,00%
7. Captació de recursos	75,00%
<b>Percentatge d'assoliment sobre tot el pla</b>	<b>53,92%</b>

Com s'ha mencionat més amunt, la **gestió per objectius anuals** és el sistema consolidat de treball a les biblioteques de la UAB. El Pla estratègic del SB 2003-2006, dóna les pautes per a la determinació dels objectius generals, als quals es sumen d'altres objectius específics de cada biblioteca. Tots els objectius s'han d'identificar amb una línia estratègica del Pla Estratègic del SB, porten indicadors i se'n fa un seguiment semestral per garantir a temps que no apareguin desviacions que n'impedeixin el seu assoliment.

A cada biblioteca es treballa i es fa el seguiment específic dels seus objectius de manera que totes les persones que n'integren l'equip coneixen els objectius més propers, i les tasques que se'n deriven.

#### **Nivell d'assoliment dels objectius anuals del SB**

Any	Nº Objectius	Nivell assoliment
2001	57	83%
2002	64	93%
2003	77	90%
2004	63	91%
2005	75	96%

El SB elabora i transmet a la Gerència i al Vicerectorat de Recerca els documents dels seguiments de l'evolució del Pla estratègic i els objectius anuals. Es disposa de dades històriques del nivell d'acompliment. Cada any s'elaboren tres documents: informe dels objectius inicials, informe de seguiment semestral i informe d'avaluació dels objectius. El sistema de qualitat ISO controla que el nivell d'assoliment es correspongui amb els estàndards de qualitat fixats. En l'avaluació del sistema de qualitat també s'avalua el nivell d'acompliment tant de cada biblioteca del SB, com el global de tot el SB.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- El suport institucional al SB.
- Una dinàmica de treball per objectius molt arrelada en la cultura del SB.
- L'existència d'un Pla estratègic consensuat en el sí del SB.
- L'existència d'uns objectius generals com a marc de referència d'una política comuna per a totes les biblioteques que integren el SB.
- La participació del personal de les biblioteques en l'elaboració dels objectius.
- L'explicitació clara en un document a l'abast de tot el personal de les biblioteques dels objectius per aconseguir cada any.
- La major part dels objectius, un cop assolits, queden consolidats com una forma d'actuació permanent.
- La fixació, seguiment i avaluació de l'acompliment dins del sistema de qualitat ISO, cosa que permet una millora continua.

## **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Els objectius de la planificació estratègica no sempre disposen del suport econòmic necessari per a dur-los a terme.
- Alguns objectius depenen d'activitats d'altres àmbits de la universitat que tenen prioritats diferents i que alenteixen l'assoliment en els terminis adequats.
- En aquest sentit és significatiu el baix nivell d'assoliment d'alguns objectius del Pla relacionats amb estructures i equipaments o amb recursos humans.
- No sempre els objectius estan ben definits o ben dimensionats.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

En relació al Pla estratègic del SB:

- Estudiar amb els òrgans competents un calendari real d'activitats encaminades a garantir el suport per l'assoliment d'aquells objectius del Pla estratègic del SB que es troben paralitzats per motius aliens al SB.
- Donar la rellevància necessària a les estratègies del SB en relació a l'EEES en l'elaboració del proper pla estratègic del SB 2007-2010.

En relació al Pla director de la UAB:

- Participació més activa del SB en l'elaboració del Pla estratègic de la Universitat pel que fa als aspectes que l'incumbeixen.

## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.3. Cap a la transformació del SB

#### En resum:

És adequada la posició del SB davant dels reptes de transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'Espai europeu d'educació superior?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
		<b>X</b>					

#### Indicadors:

	a	b	c	d
1.3.1. Nivell d'explicitació dels objectius de transformació i integració de serveis			<b>X</b>	
1.3.2. Consideració del plantejament de l'Espai europeu d'educació superior			<b>X</b>	
1.3.3. Adhesió i suport dels agents als objectius del procés de canvi (personal del SB, professorat i alumnat)			<b>X</b>	
1.3.4. Potencial de recursos tècnics del SB per afrontar la transformació		<b>X</b>		
1.3.5. Accions de formació iniciades per al personal del SB		<b>X</b>		
1.3.6. Assoliment dels objectius de transformació del SB		<b>X</b>		

## 1. La biblioteca dins la universitat

---

### 1.3. Cap a la transformació del SB

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'esperit emprenedor del SB en el seu intent de preveure les adaptacions a l'EEES.

#### Evidències 1.3. Transformació del SB

- Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2003-2006
- Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Yábar, J.M., Hernández, J., Castellà, J., López Roldán, P. *El campus virtual de la UAB una eina docent en constant evolució*
- Brevia: Biblioteca de Recursos Virtuals per l'Autoaprenentatge
- Pla de formació del personal del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Plan Estratégico 2003-2006 REBIUN
- Serveis de Xarxes Virtuals (VPN)
- Certificat de Qualitat de Serveis Bibliotecaris ANECA

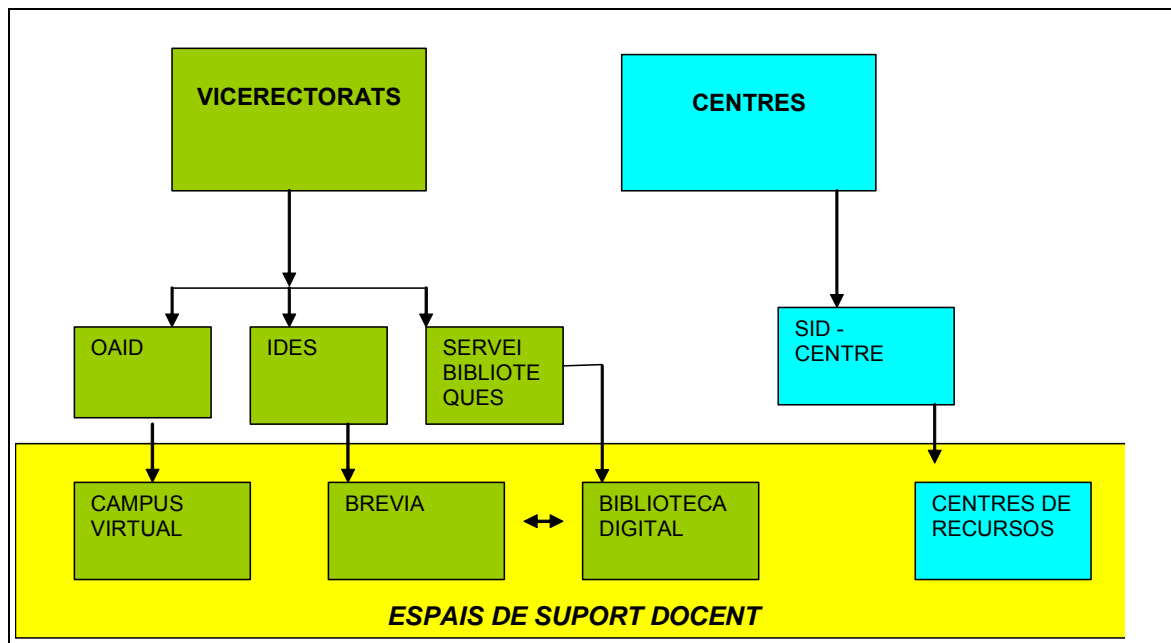
## 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- L'augment del nombre d'ordinadors destinats als usuaris dins de les biblioteques.
- Major connectivitat a la xarxa i accés a les xarxes virtuals.
- L'evolució dels serveis de biblioteca digital, l'accés als serveis de la biblioteca des de fora dels locals i la promoció de gestions en línia.
- La implementació de les autorenovacions a través del web del SB.
- El canvi en l'estructura i disseny dels nous espais de biblioteca recentment construïts.
- La propera implantació de màquines d'autoprèstec.



### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

#### Espais de Suport Docent a la UAB



En primer lloc cal matisar que a la UAB no es dona, com a supòsit inicial, la integració de serveis en la línia de convergència organitzativa dels CRAI, sinó que es valora la coordinació i cooperació entre els diversos serveis que donen suport a la docència, a la recerca i a l'aprenentatge. El SB ha de col·laborar amb altres serveis però no pot assumir les funcions encomanades a d'altres organismes en el sí de la seva institució.

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**1.3.1. S'han explicat els objectius de transformació però no s'ha optat per la integració de serveis.** En el context de convergència europea en matèria d'ensenyament s'han promogut una sèrie de canvis en les noves necessitats de docència i aprenentatge. Aquests afecten a diferents àmbits de l'activitat universitària i també a les biblioteques. A aquesta convergència europea cal incorporar la convergència tecnològica (formats i plataformes en TIC's) i organitzativa (noves estructures de gestió universitària) que determinen un nou model de biblioteca universitària. Amb la denominació de CRAI (Centre de Recursos per l'Aprenentatge i la Investigació) es pretén impulsar la biblioteca universitària cap a un servei integrat que doni suport a les noves necessitats docents i d'aprenentatge que venen experimentant professorat i estudiants.

El CRAI esdevé doncs un *entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad* (REBIUN 2003)

Les biblioteques de la UAB han optat per portar a terme un desenvolupament dels seus serveis que aposti per la qualitat i l'enfocament a l'usuari. No obstant, l'aposta per un servei integrat que afavoreixi la convergència universitària que promou l'EEES no ha estat abordada fins el moment.

**1.3.2. La consideració del plantejament de l'EEES ha de millorar.** Des de finals dels 90 la UAB ha promogut una nova plataforma d'innovació docent coneguda com **Campus Virtual**. Aquesta eina, desenvolupada per la OAID (Oficina Autònoma Interactiva Docent) vol donar

resposta a les noves necessitats docents. El repte de l'EEES ha suposat un revulsiu i ha permès la creació d'eines com el lliurament de treballs a distància i eines d'autoaprenentatge i autoavaluació.

**1.3.3. Adhesió i suport dels agents als objectius del procés de canvi (personal del SB, PDI i alumnat).** La posada en funcionament de les TIC a la UAB s'ha portat a terme de forma poc decidida i sense tenir en compte a tots els agents implicats. Els objectius han estat poc definits i no han permès un desenvolupament del SB que afavoreixi el suport necessari al professorat per incorporar les noves metodologies docents; i a l'alumnat per adaptar-se amb garanties a les tècniques d'aprenentatge actiu que preconitza l'EEES.

**1.3.4. El potencial de recursos tècnics del SB per afrontar la transformació és adequat.** S'ha impulsat de forma decidida la Biblioteca Digital en el marc cooperatiu del CBUC. La recent adquisició de nou software com Corinthian, SFX i Metalib ajudaran a aquesta transformació. D'altra banda, els diferents plans renovi de maquinari fan possible que els usuaris tinguin a la seva disposició un equipament informàtic permanentment actualitzat.

Les noves metodologies d'aprenentatge promogudes per l'EEES també han fet que el SB de la UAB hagi promogut alguns serveis adreçats a les noves necessitats dels seus usuaris: cabines individualitzades, sales de treball en grup, espais de formació i comunicació per usuaris diferenciats. En algunes biblioteques hi ha la possibilitat de realitzar classes i seminaris amb grups reduïts dins dels seus espais.

**1.3.5. Les accions de formació iniciades per al personal del SB són adequades.** El pla de formació del SB té en compte els escenaris canviants en els que es desenvolupa l'activitat professional del personal del SB. Amb tot, cal una aposta més decidida pel reciclatge continu en el domini de les tecnologies i en el del rol formador del personal bibliotecari.

**1.3.6. Els objectius de transformació del SB s'assoleixen adequadament.** Les transformacions proposades en el Pla estratègic del SB i en els seus objectius anuals porten un ritme adequat d'assoliments.

#### Serveis potencials CRAI a les Biblioteques UAB

	SI	PARCIALMENT	NO	OBSERVACIONS
<b>Serveis Informació general UAB</b>		<b>X</b>		Informació de Programes i Exàmens
<b>Serveis suport formació docent</b>			<b>X</b>	Es fa formació de recursos de la biblioteca
<b>Serveis Sales Estudi</b>	<b>X</b>			Cabines individual, de grup, 3er cicle, sala 24 h. , sala estudi a Sabadell
<b>Serveis informàtics</b>	<b>X</b>			Estacions de treball amb programari estàndard, seguretat i manteniment, préstec portàtils, xarxa sense fils, servei àudio i vídeo digital
<b>Serveis de creació i elaboració de materials docents</b>			<b>X</b>	Servei cobert per alguns SID
<b>Serveis publicacions i edicions de la universitat</b>		<b>X</b>		Edició de tesis digitals TDX consorciat, UABPubD
<b>Espais beguda i menjar</b>		<b>X</b>		En biblioteques amb edificis diferenciats
<b>Serveis Biblioteca</b>	<b>X</b>			S'inclouen tots els serveis de biblioteca digital

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- L'impuls dels serveis digitals.
- La promoció de serveis cooperatius.
- L'accés als serveis des de fora del campus.
- El web únic com a porta d'accés a tots els serveis que ofereixen les biblioteques.
- La creació de nous espais adaptats al treball individual i en grup.
- L'existència de suficients iniciatives que es poden analitzar per posar les bases de futur del que pot ser el nou servei bibliotecari a la UAB.
- La capacitat de renovació dels recursos tècnics.
- Existència de plans renovi periòdics que impedeixen la obsolescència de l'equipament informàtic.
- L'apropament a les necessitats reals dels usuaris.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La indefinició institucional sobre el paper del SB en el marc del EEES.
- Manca de treball conjunt entre SB, Autònoma Interactiva i Campus Virtual. De moment, no s'ha arribat a concretar cap col·laboració efectiva entre la OAID i el SB.
- La col·laboració entre Servei d'Informàtica i SB és limitada.
- Dotacions espaials insuficients i/o deficientes per a les necessitats d'aprenentatge actuals i futures.
- De vegades, es promouen serveis i iniciatives institucionals sense connexió uns amb els altres, sense valorar les possibilitats d'aportacions que hi podria dur a terme el SB.
- Hi ha una part del professorat que és força reticent als canvis que comporta aquest procés d'adaptació a l'EEES i en alguns casos la col·laboració és escassa o nul·la.
- Les gestions en línia encara estan poc implementades.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

En relació a l'estratègia institucional i la cooperació en el sí de UAB:

- Redefinir la política bibliotecària per tal que doni resposta als reptes de la convergència europea.

- Fomentar la innovació en els serveis bibliotecaris tradicionals, cercant la complicitat amb altres serveis universitaris com Informàtica, ICE, Publicacions ... i cercar eines atractives que captin els usuaris als serveis bibliotecaris.
- Caldria conèixer els recursos (o si més no de forma aproximada) dels quals es podrà disposar en un període de 3 o 4 anys per poder planificar de forma realista la consecució de les millores que s'acordin.

En relació als espais i serveis bibliotecaris:

- Aprofitar l'avaluació per poder elaborar un programa global d'adaptació dels espais actuals de les biblioteques a les noves necessitats docents i d'aprenentatge.
- Establir una col·laboració més estreta amb el PDI.
- Millorar la difusió dels diferents serveis digitals al PDI.
- Dotar de més espais equipats informàticament per al treball en grup dels estudiants.
- Implementar nous serveis de gestió en línia (reserves de documents, reserves d'espais,...).
- Agilitar la traducció al castellà i a l'anglès de les pàgines principals del web del Servei de Biblioteques.

En relació al personal del SB:

- Realitzar una adequada revisió de les funcions i perfils que actualment estan establerts en la plantilla del personal del SB, per tal de garantir l'èxit del canvi.

## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

#### En resum:

És satisfactòria la integració del SB en el marc del CBUC perquè ha representat una potenciació i una millora dels serveis oferts pel SB?

A		B		C		D	
Molt satisfactòria	<input type="checkbox"/>	Satisfactòria	<input checked="" type="checkbox"/>	Poc satisfactòria	<input type="checkbox"/>	Gens satisfactòria	<input type="checkbox"/>

#### Indicadors:

	a	b	c	d
1.4.1. Formalització i documentació adequades de les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.2. Adequació de les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC als objectius i a les funcions del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la millora i l'accessibilitat del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.4. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la biblioteca digital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa al foment de la innovació	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.6. Rol del CBUC davant del repte de transformació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.7. Adequació i ús dels mecanismes de seguiment de les relacions del SB amb el CBUC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1. La biblioteca dins la universitat

### 1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

#### – Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

– L'esforç consorciat de les Universitats Públiques Catalanes en la gestió i adquisició de fons bibliogràfics, especialment pel que fa a la creació de la Biblioteca Digital de Catalunya, que ha posat a l'abast dels docents i investigadors i de la comunitat universitària en general un nombre important de recursos electrònics impensables d'assolir a través d'iniciatives individualitzades. Aquests mateixos avantatges estan a punt de concretar-se en la modernització i millora dels recursos de gestió del catàleg i els fons bibliotecaris a través del pla de renovació dels sistemes informàtics de gestió dels diferents SB i de la Biblioteca Nacional de Catalunya.

#### Evidències 1.4. Relacions del SB amb el CBUC

- Web del CBUC <http://www.cbuc.es/>
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Estatuts del CBUC
- Reglament de Préstec interbibliotecari
- Acord de Préstec in situ
- Pla de treball del CBUC
- Actes de reunions del CBUC
- Acord per a la millora i modernització del Sistema Bibliotecari de Catalunya en el període 2004-07 (20 de juliol de 2004)
- Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Projectes del CBUC
- Memòries CBUC

#### – Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

En els darrers cinc anys el CBUC ha augmentat les seves vies de cooperació i ha analitzat i sovint posat en funcionament totes les noves tecnologies de la informació que s'apliquen en matèria de biblioteques. Ha creat TDX, RACO, RECERCAT, contractat programari (Corinthian, SFX, Metalib, RefWorks), subscrit recursos (el 80% dels fons de la Biblioteca Digital de Catalunya s'han contractat entre l'any 2001 i el 2006).

#### – Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**1.4.1. Les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC estan ben formalitzades i documentades.** El CBUC es va constituir el 1996 format per la Universitat de Barcelona, la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida, la Universitat Rovira i Virgili, la Universitat Oberta de Catalunya i la Biblioteca de Catalunya, tal i com consta en l'article 1 dels **Estatuts del CBUC**. Cal dir que des de finals del 2001 el DURSI també és membre del CBUC. A més dels membres de ple dret el CBUC també té tres membres associats: la Universitat de Vic, la Universitat Jaume I (Castelló) i la Universitat d'Andorra. Les finalitats del CBUC són:

a) Crear i gestionar el **catàleg col·lectiu de les biblioteques del consorci** de manera que s'incrementi l'efectivitat de la investigació i de l'ensenyament en augmentar els recursos bibliotecaris disponibles de forma immediata.

b) Incrementar la productivitat científica en **millorar l'accés** de la comunitat universitària catalana a les **col·leccions bibliogràfiques existents** a través de la informació bibliogràfica i del préstec interbibliotecari.

c) **Millorar els serveis** bibliotecaris existents i **estalviar costos** en la catalogació, gràcies al fet de compartir recursos ja existents, especialment registres bibliogràfics i d'autoritats.

d) Promoure plans de cooperació, serveis bibliotecaris conjunts, **l'adquisició compartida de recursos** i la connexió a xarxes nacionals i internacionals en un sector on això és especialment necessari i factible.

e) Experimentar i fomentar **l'aplicació de noves tecnologies de la informació** als serveis bibliotecaris i **potenciar la formació tecnològica** del personal que treballa a les biblioteques.

f) Col·laborar en altres iniciatives que sorgeixin de **cooperació interbibliotecària** i de catàlegs col·lectius, especialment en l'àmbit català.

A banda, hi ha altres programes adreçats als usuaris del CBUC com la Base de dades de Sumaris Electrònics, la plataforma de consulta de tesis digitals TDX, la plataforma de revistes catalanes en accés obert a text complet RACO, el dipòsit de documents digitals de recerca RECERCAT, l'acord de préstec in situ adreçat a 3er cicle i PDI que permet als usuaris anar personalment a les biblioteques de la resta d'universitats del CBUC i treure llibres en préstec. I altres programes adreçats als membres dels SB com la catalogació amb valor afegit per part dels proveïdors, els cursos de formació per a tots els nivells, la constitució de grups de treball d'interlocució en matèria de catalogació, recursos electrònics, adquisicions, préstec interbibliotecari, contractació de programari, informàtics...

Cal destacar el concurs per a la contractació d'un nou programari de gestió bibliotecària que s'ha dut a terme cooperativament entre el CBUC, la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya els anys 2004-2005 i que permetrà la posada en funcionament de noves eines per a la consulta dels fons digitals el 2006 i el canvi de sistema de gestió de biblioteques (catàleg, préstec...) a principis del 2007.

El CBUC també ha format part de la iniciativa nacional que es va concretar en l'Acord per a la millora i modernització del Sistema Bibliotecari de Catalunya en el període 2004-07, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya el 20 de juliol de 2004, els objectius del qual són:

- Fomentar l'agrupació de les biblioteques de Catalunya en xarxes i afavorir el treball cooperatiu entre elles.
- Enfortir els instruments bibliotecaris col·lectius existents i crear-ne de nous.
- Fomentar que les diferents biblioteques catalanes es dotin d'informació electrònica a través de la contractació conjunta de recursos electrònics comercials així com posant a la xarxa recursos d'accés lliure.
- Coordinar la selecció i l'actualització conjunta dels sistemes automatitzats que gestionen els serveis bibliotecaris públics per tal d'afavorir la cooperació i la creació de serveis nacionals.
- Iniciar els treballs per crear el Catàleg Únic de Catalunya (CUC) a partir del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya i el Catàleg Col·lectiu de la Lectura Pública.



- *Iniciar els estudis per a crear serveis bibliotecaris d'àmbit nacional, en àmbits com el préstec interbibliotecari o la creació d'un magatzem col·lectiu per a llibres obsolets.*

El **pressupost** del CBUC prové en un 55% d'aportacions del DURSI Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, en un 38% d'aportacions dels seus membres i en un 7% d'ingressos corresponents a serveis prestats a biblioteques que no són membres del CBUC. Alguns projectes específics del Consorci, concretament la Biblioteca Digital de Catalunya, han rebut ajuts especials de l'administració universitària.

**1.4.2. Les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC són adequades als objectius i a les funcions del SB.** Els objectius del CBUC es fixen anualment i s'aproven a la Comissió Tècnica i posteriorment a la Comissió Executiva. Posteriorment a l'establiment d'aquests objectius el SB de la UAB elabora els seus propis objectius, també anuals, incorporant els que més s'adeqüen a les seves necessitats. També pot donar-se el cas que sigui el SB de la UAB qui lideri alguns dels grups de treball del CBUC.

**1.4.3. Existeix un elevat valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la millora i l'accessibilitat del SB.** De les seves finalitats, la que va originar la constitució del CBUC va ser la creació del Catàleg Col·lectiu (CCUC) per tal de donar a conèixer conjuntament els fons de totes les universitats el 1996. Posteriorment es va posar en funcionament el programa de préstec interbibliotecari, el 1997, per facilitar l'accés a tots els membres del CBUC als fons de la resta d'universitats catalanes. I la tercera gran acció ha estat la contractació conjunta de recursos electrònics creant així la Biblioteca Digital de Catalunya, el 1999.

**1.4.4. Existeix un elevat valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la biblioteca digital.** La Biblioteca Digital de Catalunya, a l'actualitat dóna accés a:

- 7.200 revistes electròniques
- 6.900 llibres electrònics
- 37 bases de dades contractades
- 23 bases de dades catalanes

**1.4.5. Existeix un elevat valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa al foment de la innovació.** En el sí del CBUC s'innova constantment per cercar la creació o millora dels serveis que s'ofereixen. (per exemple dipòsits digitals).

**1.4.6. El rol del CBUC davant del repte de transformació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació és adequat.** El CBUC ofereix tot el potencial de la biblioteca digital i té en marxa el projecte GEPA de dipòsit cooperatiu, que permetrà alliberar espais de magatzem a les biblioteques cosa que facilitarà —en alguns casos— el replantejament de l'ús dels espais per adaptar-los a l'EEES.

**1.4.7. Els mecanismes de seguiment de les relacions del SB amb el CBUC són adequats.** La UAB participa en els òrgans de govern del CBUC amb els següents membres: 2 membres en el Consell de Govern, 1 membre a la Comissió Executiva i 1 membre a la Comissió Tècnica.



#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

El fet de pertànyer al CBUC forneix el SB dels següents punts forts:

- Estalvi de costos tant en tasques tècniques (catalogació) com en contractació de recursos electrònics (economia d'escala) com en l'adquisició de maquinari i programari (economia d'escala).
- Millora de l'accés als documents i a la informació pels membres de la comunitat universitària (més recursos, tarifes més econòmiques en el préstec interbibliotecari, acord de préstec in situ).
- Programes conjunts de formació dels recursos humans amb un nivell de primera qualitat (cursos, articles traduïts, seguiment de tendències, visites de benchmarking).
- Més visibilitat nacional, estatal i internacional, que es tradueix tant en l'obtenció de millors ofertes, com en l'assoliment de prestigi, com en una major força de pressió davant d'editors, subministradors, administracions...
- Més seguretat en la presa de decisions estratègiques, més opcions d'estar a l'alçada de les tendències internacionals en matèria de serveis bibliotecaris i una visió de futur més enfocada.
- Bona cooperació amb la resta de SB que integren el Consorci.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Divergències d'interessos de les diferents universitats en un moment donat.
- Suport feble per part del Govern de la Generalitat en diferents moments de la vida del CBUC.
- Suport feble en la transformació del SB en CRAI basat en la formació teòrica i la contractació de recursos electrònics
- Poca presència d'accions del CBUC que afavoreixin els estudiants de 1r i 2n cicle.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Aconseguir més suport del govern català i estatal.
- Plantejar-se la possibilitat de coordinar-se amb altres consorcis de biblioteques europees, o ens similars, sobre tot entre les dels països on més estudiants Erasmus catalans acostumen a fer intercanvis.
- Estudiar l'ampliació dels avantatges en els serveis de préstec del PDI i 3er cicle també a l'alumnat de 1r i 2n cicle.



## 2. Eixos bàsics d'actuació

### 2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

#### En resum:

És satisfactòria l'adequació del SB al procés d'ensenyament-aprenentatge?

Molt satisfactòria	A	Satisfactòria	B	Poc satisfactòria	C	Gens satisfactòria	D
			X				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
2.1.1. Col·laboració entre personal bibliotecari i professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge			x	
2.1.2. Mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació docent i del SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis			x	
2.1.3. Disponibilitat dels fons recomanats en els programes docents en la col·lecció de la biblioteca		x		
2.1.4. Política d'adquisicions dirigida als programes docents actuals i futurs		x		
2.1.5. Adequació dels espais de la biblioteca a l'estudi en grup i a l'autoaprenentatge		x		
2.1.6. Mecanismes adreçats a la promoció de l'autoaprenentatge		x		
2.1.7. Serveis adreçats a l'estudi a distància		x		

## 2. Eixos bàsics d'actuació

---

### 2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades.

##### Evidències 2.1. Docència i autoprenentatge

- Web Oficina de l'Autònoma Interactiva Docent
- Web IDES
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Actes de la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques
- Catàleg del Servei de Biblioteques
- Formulari electrònic de proposta d'adquisició de documents
- Guies de l'estudiant de les diverses facultats i escoles
- Guies temàtiques
- Exposicions virtuals
- Pla General de la col·lecció
- Plans generals de cada biblioteca
- Plans temàtics o sectorials de cada biblioteca
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Aprovació del Pla General de la Col·lecció i de diversos plans especialitzats.
- Increment del nombre de llibres en préstec.
- Pressupost extraordinari per a l'adquisició de bibliografia bàsica.
- Evolució i consolidació de la biblioteca digital.
- Implementació de l'EEES.
- Préstec de portàtils i memòries USB en algunes biblioteques.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**2.1.1. La col·laboració entre el personal bibliotecari i el PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge ha de ser estreta i no sempre ho és tant com seria desitjable.** La UAB té dues eines bàsiques encarregades d'ajudar al PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge. Per una banda hi ha l'OAID, i per l'altra l'IDES. El SB de la UAB hi té presència en ambdues a través dels serveis que aquestes ofereixen a la comunitat universitària.

L'OAID és la responsable del Campus Virtual de la UAB que fa possible un model d'ensenyament bimodal, és a dir, combina els aspectes positius de l'ensenyament presencial amb la utilització de les noves tecnologies. Permet fer propostes docents més flexibles al

marge del temps i l'espai, afavoreix la comunicació docent, l'accés a la docència, diversifica les possibilitats comunicatives entre PDI i estudiants, combina diferents models d'ensenyament presencial, i permet que els estudiants puguin accedir al contingut de les assignatures des de qualsevol lloc.

La finalitat i els objectius de l'IDES estan basats en l'increment de les possibilitats, els recursos i contextos d'aprenentatge de tot l'alumnat de la UAB per mitjà de l'optimització de l'activitat docent. L'IDES dona suport a les diferents iniciatives docents, i n'impulsa d'altres sorgides a partir dels plans de millora i de les avaluacions de les titulacions (Contractes-Programa i futurs Acords interns de Planificació). També ofereix un pla de formació continuada del PDI i impulsa iniciatives davant de la convergència europea - ETCS de les diferents titulacions.

L'IDES està elaborant un Fons Documental de Qualitat Universitària que està dipositat a la Biblioteca d'Humanitats per a la consulta de tots els docents. Aquest fons està format per llibres i per les principals revistes nacionals i internacionals sobre docència i gestió universitària. També compta amb documents i informes internacionals com l'Informe Bricall, Dearing, West Report, informes de la UNESCO, de la CRUE, la Declaració de Bolònia, etc., així com un ampli ventall d'articles de revista i pàgines web, agrupats per temàtiques i per àrees de coneixement, que es va actualitzant constantment.

Tot i que hi ha diferents iniciatives per part de la UAB de cara a l'adaptació d'aquesta al nou EEES, la col·laboració entre el personal bibliotecari i el PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge és pràcticament nul.

**2.1.2. Els mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació docent i del SB de la UAB són les seves Comissions d'Usuaris.** Les biblioteques mantenen una comunicació permanent amb els departaments, ja sigui a través de la Comissió d'Usuaris, o de les cartes i missatges que s'adrecen als departaments i al PDI per a informar-los de les novetats, de l'oferta de nous serveis, etc. Per la seva banda els departaments i PDI fan arribar a la biblioteca les seves necessitats en matèria de suport a la docència. Tot i així les comunicacions són millorables doncs la majoria de vegades es tracta de comunicacions informals, no d'un mecanisme formal de relació i comunicació entre els departament i/o els responsables de la planificació docent i la biblioteca. La participació del PDI pot ser molt variable. Els mecanismes formals resulten insuficients la majoria de vegades. Cal trobar mecanismes per establir relacions més àgils entre els responsables de la planificació docent i el SB.

**2.1.3. El SB té mecanismes per a detectar quins són els fons recomanats en els programes docents i que han de formar part de la col·lecció de la biblioteca.** Cal que els títols de la bibliografia bàsica estiguin disponibles als usuaris, en bon estat, edicions actualitzades i en nombre suficient. Per això cada any es fa una revisió i actualització de la bibliografia recomanada.

Els principals mecanismes del SB per a disposar dels fons recomanats en els programes docents són:

- a través de la informació directa del PDI.
- el buidatge de la bibliografia recomanada citada en els programes de les assignatures i en les guies de l'estudiant.
- a través de les desiderates dels usuaris.

Les biblioteques mantenen el PDI informat sobre les novetats bibliogràfiques que s'adquireixen al web i sobre les novetats editorials que apareixen. Periòdicament s'acostumen a enviar catàlegs editorials i informació sobre noves publicacions als responsables de biblioteca de cada departament. El PDI d'acord amb les seves necessitats docents i/o disponibilitats pressupostàries fan arribar a les biblioteques les seves sol·licituds de compra de nou material documental.

Cal destacar que a algunes biblioteques se'ls fa força difícil conèixer la bibliografia recomanada, ja que no reben —encara que sí que ho sol·liciten— les actualitzacions de les bibliografies de curs, ni tampoc les lectures recomanades pels cursos nous. En alguns casos la bibliografia actualitzada no es troba en el programa oficial i el professor la comunica a classe la qual cosa dificulta el seu coneixement. Les biblioteques sol·liciten al professorat que els comuniquin les novetats que incorporen als programes per tal d'agilitar la seva compra.

A l'enquesta de satisfacció d'usuaris de 2004 els estudiants de 1er i 2n cicle consideraven correcte, bona o molt bona l'adequació a les seves necessitats dels llibres (68,7 %), les revistes (76,7%) i el material audiovisual (56,5) disponibles.

Des de l'any 1999 el Vicerectorat d'Investigació dedica una partida pressupostària especial per a la compra de bibliografia bàsica. Aquests diners es distribueixen entre els departaments i les biblioteques. Cal justificar les despeses i es penalitza a aquells departaments i/o biblioteques que no hagin compromès els diners assignats per a la compra de bibliografia al final de l'exercici econòmic amb la retallada pressupostària en l'exercici següent. D'aquesta manera s'assegura que cada any hi hagi una renovació i actualització de la bibliografia bàsica recomanada en els programes docents.

Els usuaris tenen a la seva disposició al web un formulari "***Trobeu a faltar i voleu que comprem algun document?***" on fer desiderates però no en fan gaire ús. Segons les dades recollides a l'enquesta de satisfacció d'usuaris de 2004, un 40,4% afirmava conèixer la seva existència i només el 27% l'utilitzava i d'aquests el 33,7% el valoraven com a bon servei. Les biblioteques i, en última instància, la comissió d'usuaris de cada biblioteca seran les encarregades d'estudiar l'oportunitat de la compra proposada. Possiblement es fa poc ús d'aquest servei per part de l'alumnat donat que es considera poc eficaç, ja que quan el llibre arribarà a la biblioteca —tot i la diligència en la seva compra i posterior processament tècnic— ja hauran acabat el treball buscant-lo en un altre indret (altres biblioteques, professorat, llibreria...).

**2.1.4. La política d'adquisicions del SB de la UAB es regeix pel Pla General de la Col·lecció.** Aquest Pla és el marc de referència on queden definits els criteris generals de gestió, i dona les pautes per a establir els diferents plans de col·lecció de les biblioteques de la UAB, i els diversos plans temàtics o sectorials que puguin sorgir. La gestió inclou la selecció, adquisició, preservació, avaluació i retirada, si escau, dels fons bibliogràfics d'utilitat per als usuaris de la comunitat universitària. La política d'adquisicions ha d'anar adreçada a l'adequació dels plans d'estudis dels diferents centres i a les línies de recerca de la UAB. A més del Pla General, s'han aprovat alguns plans de col·lecció i plans específics en algunes biblioteques.

Generalment quan es posen en marxa noves titulacions també se les dota de pressupostos, més o menys substancials, per nodrir-les de fons bibliogràfic. Les biblioteques, en la mesura de les seves possibilitats, ajuden econòmicament per iniciar la creació de la col·lecció.

**2.1.5. Les biblioteques han vist com les seves infraestructures s'han anat modificant al llarg del temps adaptant-se a les necessitats dels usuaris.** Actualment les biblioteques de la UAB disposen d'equipament informàtic actualitzat el març de 2006 en què s'han substituït

tots els ordinadors Pentium III per Pentium IV. Actualment hi ha 324 PC's d'ús públic i 158 punts de consulta d'audiovisuals.

Moltes biblioteques —encara que no totes— disposen d'espais multifuncionals per a l'estudi en grup o per a l'aprenentatge, com poden ser cabines d'estudi individual, sales de treball en grup, sala de postgrau, de formació, etc.

Les noves metodologies d'ensenyament-aprenentatge que s'assagen i s'assajaran en un futur quan ja totes les titulacions hagin implementat el nou EEES faran que esdevinguin insuficients els espais actuals existents a les biblioteques per a treball en grup. Així doncs, cal esmentar que —si bé globalment el nivell és satisfactori— hi ha diferències substancials entre biblioteques que obeeixen, fonamentalment, a l'antiguitat de l'edifici que les acull.

### Ús de les sales de treball a les biblioteques durant el 2005

Biblioteques	Sales de treball	Nombre total de reserves
Comunicació i Hemeroteca General	27	4.698
Ciències Socials	14	7.154
Humanitats	20	4.351
Medicina - Bellaterra	4	accés lliure
Medicina – UD Hospital del Mar	3	accés lliure
Fundació Biblioteca Josep Laporte	3	accés lliure
Veterinària	3	1.701
Universitària de Sabadell	2	97

Actualment la totalitat de les biblioteques del Campus de Bellaterra i el de Sabadell estan equipades amb connexió informàtica o xarxa sense fils per a facilitar l'accés a la xarxa a tots aquells usuaris que vulguin accedir-hi des del seu propi ordinador portàtil. Durant el període d'exàmens s'amplien les sales d'estudi i la Biblioteca Universitària de Sabadell que —gràcies a un conveni amb l'Ajuntament d'aquesta ciutat— pot oferir una ampliació dels seus horaris durant els caps de setmana mentre duren els exàmens de les convocatòries de febrer i juny.

Les biblioteques també disposen de màquines de fotocòpies i d'impressions digitals d'autoservei. Les fotocòpies encara segueixen sent un dels serveis més essencials pels usuaris. La majoria de màquines de reprografia de les biblioteques no són pròpies, és a dir, són propietat d'una empresa que gaudeix d'una concessió per a donar aquest servei. Tot i així els usuaris segueixen identificant el servei de fotocòpies com a servei de la biblioteca.

Un dels espais més ben valorat en les diferents enquestes de satisfacció d'usuaris és la sala d'estudis de 24 h. situada a la planta baixa de la Biblioteca de Ciències Socials. Funciona ininterrompudament les 24 h. del dia durant els 365 dies de l'any. Durant les hores nocturnes fa les funcions de sala d'estudi, sense servei de préstec, però sí de consulta del material bibliogràfic dipositat en les seves prestatgeries i amb accés a Internet des dels ordinadors destinats a aquesta funció i amb cobertura de la xarxa sense fils per aquells usuaris que volen accedir a la xarxa des del seu propi ordinador portàtil.

Tot i ser aquest un dels espais més valorats, durant els períodes d'examen molts estudiants consideren oportuna l'obertura d'altres espais de la biblioteca, no limitar-se únicament a la planta baixa de la Biblioteca de Ciències Socials, ja que és un espai que es fa petit. Els estudiants volen gaudir dels serveis de la biblioteca (ordinadors connectats a Internet, xarxa



sense fils, accés a bibliografia, ambient de silenci...) i si bé la UAB els ofereix espais addicionals (Sales d'estudi de Dret, Economia...) prefereixen estar dins la biblioteca.

**2.1.6. El SB ha elaborat un conjunt de guies d'informació general o temàtiques destinades a ajudar i facilitar a l'usuari el funcionament dels diferents serveis, així com d'assistir-lo en la seva recerca bibliogràfica.** Amb les guies d'ajuda es contribueix a la difusió i un major coneixement de les possibilitats que ofereix la biblioteca i dels seus recursos documentals. Les guies ofereixen ajuda sobre un tema en concret, com per exemple com buscar en el catàleg, com fer cerques bibliogràfiques, guia d'ús d'una biblioteca determinada, d'un fons especial, etc. D'aquesta manera s'afavoreix l'autoaprenentatge de com funciona una biblioteca alhora que dona molta més autonomia a l'usuari. Les guies temàtiques d'ajuda són accessibles des de la pàgina principal del web de SB, sota l'epígraf Informació General. També hi ha un apartat de recursos temàtics al web, sota Col·leccions. Cada biblioteca fa un recull de recursos sobre les matèries que li són més properes i que orienten els usuaris a l'hora de cerca informació.

Els cursos de formació adreçats als estudiants de primer curs **"Vine a conèixer la teva biblioteca"** estan dissenyats perquè els seus assistents guanyin autonomia a l'hora de fer cerques bibliogràfiques, sàpiguen com funciona i s'organitza la biblioteca, tinguin coneixement dels seus fons; en definitiva és tracta que els nous estudiants adquireixin els coneixements bàsics que els seran útils durant la seva vida acadèmica.

Des de les biblioteques es fomenta i promociona l'autoaprenentatge. Actualment s'està treballant en l'elaboració d'un tutorial per a assistir als usuaris en les seves recerques bibliogràfiques i ensenyar-los a com treure el màxim profit dels recursos documentals que es posen a la seva disposició. Com a complement de l'autoaprenentatge també s'elaboren periòdicament exposicions virtuals adreçades a donar a conèixer una part dels seus fons en tota mena de formats, així com de proporcionar l'accés a altres fons que els puguin ser d'utilitat. Les exposicions virtuals acostumen a coincidir amb un esdeveniment o una efemèride relacionada amb la temàtica i els continguts dels estudis de les facultats i escoles vinculades a una biblioteca i solen anar acompanyades d'una petita exposició presencial d'objectes relacionats amb el tema de l'exposició. És una manera de cridar l'atenció de l'usuari i d'acostar-lo a una selecció d'un fons determinat.

Dins de la Biblioteca d'Humanitats hi ha integrat el Centre d'autoaprenentatge de llengües que juntament amb el Gabinet de Llengua Catalana i el Servei d'Idiomes Modens forma part del Servei de Llengües de la UAB.

**2.1.7. Hi ha nombrosos serveis adreçats a l'estudi a distància.** L'eina fonamental és el web del SB de la UAB consultable des de qualsevol ordinador connectat a la xarxa. El web és un "portal" des d'on s'accedeix a nombrosos serveis que assisteixen els estudiants en la cerca i en l'elaboració dels seus treballs. Des de la pàgina principal del web es pot accedir des de la consulta del catàleg, a l'accés a bases de dades i a recursos digitals.

Els serveis que s'ofereixen de manera remota i que contribueixen a fomentar i facilitar l'estudi a distància són:

- Consulta del catàleg de la UAB
- Consulta del catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes i a altres catàlegs
- Peticions per a l'obtenció de documents (servei subjecte a tarifes)



- Informació
- Autorenovació de documents en préstec
- Inscripció als cursos de formació d'usuaris
- Biblioteca digital
- Bases de dades de recursos digitals

Els estudiants i el PDI poden obtenir atenció personalitzada sobre les seves consultes d'informació bibliogràfica o de qualsevol altre informació relacionada amb la biblioteca a través del telèfon, del correu electrònic o des del "Taulell d'informació bibliogràfica virtual", servei que ofereix la Biblioteca d'Humanitats.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- L'existència de comissions d'usuaris que vetllen perquè la relació entre els responsables de la planificació docent i del SB sigui el màxim de fluïda possible.
- La disponibilitat en els fons del SB de tota la bibliografia bàsica recomanada a la fitxa de l'assignatura.
- L'existència del centre d'autoaprenentatge de llengües ubicat a la tercera planta de la Biblioteca d'Humanitats.
- L'obertura de la sala d'estudis de la Biblioteca de Ciències Socials 24 hores, 365 dies l'any.
- L'accés a amplis recursos a través de la biblioteca digital.
- El dinamisme del personal per apropar-se a l'usuari i, al mateix temps, apropar els usuaris a la biblioteca.
- La realització de les exposicions virtuals, sovint amb la col·laboració del PDI.
- L'accés a potents cercadors bibliogràfics que permet els investigadors, però també els alumnes, fer les seves pròpies cerques bibliogràfiques i iniciar-se en l'ús d'aquestes importantíssimes eines de recerca i generació de coneixement.
- Personal excel·lent de suport a grups de docència.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Els mecanismes de relació entre el PDI i el SB haurien de millorar molt encara perquè una gran part del PDI continua sense fer ús de la possibilitat de disposar de tota la bibliografia bàsica recomanada en els fons de les biblioteques (només un 27% fa ús d'aquest servei). Hi hauria d'haver més implicació per part dels docents a l'hora de facilitar la bibliografia bàsica a la biblioteca.

- També es desconeix la possibilitat de millorar la docència de les assignatures a través del suport tècnic que pot oferir el personal especialitzat del SB. Poca o nul·la col·laboració entre el personal bibliotecari i el PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
- La comunicació entre les biblioteques i el PDI hauria de ser molt més fluïda del que és.
- Escassa participació del PDI en la definició dels serveis i les necessitats de la col·lecció.
- Es disposa encara de pocs espais adequats a l'autoaprenentatge i pocs espais adreçats a l'aprenentatge en grup.

## 6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

En relació als fons:

- Augmentar el nombre de monografies disponibles en format digital.
- Garantir l'existència de duplicats per aquells materials que formen part de la lectura bàsica als programes de les titulacions (tenir-ne exemplars en préstec i un altre exclòs a la biblioteca).
- Ampliar, a la sala d'estudis de la Biblioteca de Ciències Socials, el fons bibliogràfic per tal d'aconseguir la presència d'exemplars de les lectures recomanades en totes les titulacions ja que no s'ha d'oblidar que és un servei adreçat a tota la comunitat universitària.

En relació als espais:

- Millorar els espais físics per a treballs en grup i individuals, fruit de les noves necessitats d'ensenyament-aprenentatge.
- Ampliar els espais dedicats a autoaprenentatge i aprenentatge en grup.
- Ampliar els espais bibliotecaris dedicats a l'estudi 24 hores durant els períodes d'examen.

En relació a les relacions SB - PDI:

- Establir relacions més àgils entre els responsables de la planificació docent i el SB ja que els mecanismes formals resulten insuficients la majoria de vegades. Cal millorar els canals de comunicació entre les biblioteques i el PDI.
- Augmentar la implicació per part del SB en el procés d'ensenyament –autoaprenentatge.
- Contemplar de forma realista en la programació dels continguts i metodologies de les assignatures la disponibilitat dels recursos en relació a la quantitat d'alumnes que cursen l'assignatura.
- Augmentar la col·laboració del SB tant a l'OAID com a l'IDES. És fonamental que hi hagi una coordinació absoluta entre tots tres per assegurar la qualitat de la docència i de l'autoaprenentatge.

## 2. Eixos bàsics d'actuació

### 2.2. En relació amb la recerca

#### En resum:

És satisfactòria l'adequació del SB a la recerca de la institució?

Molt satisfactòria A	Satisfactòria B	Poc satisfactòria C	Gens satisfactòria D
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Indicadors:

	a	b	c	d
2.2.1. Col·laboració entre personal bibliotecari i professorat en el procés de suport a la recerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.2. Mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació de l'activitat investigadora i del SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3. Presència i accessibilitat dels recursos per al desenvolupament investigador	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.4. Política d'adquisicions dirigida a les línies prioritàries de recerca	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.5. Adequació dels serveis de la biblioteca a la recerca	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.6. Canals de circulació de la informació científica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.7. Rol del SB en la difusió del coneixement a les empreses (relació del SB amb òrgans de transferència de tecnologia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 2. Eixos bàsics d'actuació

---

### 2.2. En relació amb la recerca

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La informació molt completa que es dona a través del web del SB.

#### Evidències 2.2. Recerca

- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Reglament del Servei de Biblioteques
- Butlletins corporatius
- Carta de Serveis
- TDX
- RECERCAT
- Actes de la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques
- Catàleg del Servei de Biblioteques
- Formulari electrònic de proposta d'adquisició de documents
- Pla General de la col·lecció
- Plans generals de cada biblioteca
- Plans temàtics o sectorials de cada biblioteca
- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Plans de treball del CBUC
- Projectes del CBUC
- ISI Web of Knowledge

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Cal considerar l'evolució de la biblioteca digital i el seu impacte en la comunitat universitària en general. Els usos a distància dels serveis bibliotecaris han impactat profundament en la comunitat universitària de manera que des de qualsevol punt connectat a la xarxa UAB dins el campus o fora del campus amb el servei de xarxes privades virtuals (VPN), els usuaris no presencials van superant els presencials de forma progressiva.
- Els serveis en línia cada cop s'han potenciat més (autorenovacions de préstec i informació de l'estat dels préstecs). La tendència és cada cop anar incrementant aquest tipus de serveis com poden ser RefWorks (gestor de referències bibliogràfiques), la implementació de dipòsits digitals (DDD en fase de proves: <http://ddd.uab.es/>) i el servei de referència virtual cooperativa en fase d'estudi pel CBUC.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**2.2.1. La col·laboració entre el PDI i el personal bibliotecari és millorable.** Tot i que el personal bibliotecari hauria d'anticipar-se a les necessitats del PDI en matèria de recerca, no

hi ha mecanismes específics de relació entre els responsables de la recerca i la biblioteca, més enllà de les diverses comissions d'usuaris. En teoria, els departaments participen a través dels seus representants en aquestes comissions, però en la pràctica les relacions s'estableixen a partir dels investigadors de manera personal.

La informació sobre quines són les línies prioritàries d'investigació és bàsica i no sempre és coneguda per les biblioteques. El personal bibliotecari hi contribueix facilitant informació sobre nous recursos documentals i facilitant-t'hi l'accés, bé sigui en suport paper o digital, i informant de com s'hi pot accedir des de casa o el despatx, fent difusió dels nous productes, i adequant l'oferta de formació d'usuaris.

**2.2.2 Existeixen mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació de l'activitat investigadora i el SB.** Hi ha reunions periòdiques entre el Vicerectorat d'Investigació i la Direcció del SB, l'intercanvi d'informació entre els departaments i la biblioteca, la Comissió General d'Usuaris del SB i les Comissions d'Usuaris de cada biblioteca. Ambdues comissions són les responsables de recollir i estudiar, analitzar i vehicular les propostes rebudes per part dels usuaris. És des d'aquí on es poden detectar la necessitat de posar en marxa nous serveis adreçats als investigadors per tal d'assistir-los en la seva tasca. El problema rau més en la manca d'utilització i participació en aquests mecanismes que no pas en la seva inexistència, ja que, com s'ha indicat, aquests són presents en els diferents nivells de l'estructura de la Universitat.

**2.2.3. El web del SB ofereix tots els recursos per a la recerca als quals té accés el PDI de la UAB.** En aquest sentit hi juga un paper fonamental tota la documentació digital, sobretot la consulta de bases de dades i les revistes i llibres en suport digital. La majoria de recursos digitals són accessibles a través d'IP, això vol dir que no hi ha cap problema per a consultar la biblioteca digital des de qualsevol ordinador connectat a la xarxa de la UAB, tant des del Campus de Bellaterra, com des de Sabadell o des de les Unitats Docents hospitalàries. El servei de xarxes virtuals privades (VPN) permet tenir connexió i consultar remotament recursos digitals des d'ordinadors que no estan connectats a la xarxa de la UAB i sense cap cost econòmic per a l'usuari.

Al web del SB es proporciona informació sobre el funcionament i els serveis de les biblioteques, l'accés al catàleg de la UAB i el CCUC, les novetats, etc. Al marge esquerre s'hi troben els fons que s'ofereixen amb accés no presencial. La resta de recursos es poden localitzar a través del catàleg del SB, <http://www.babel.uab.es>, el catàleg del CBUC, <http://www.cbuc.es/ccuc/> i el de REBIUN, <http://rebiun.crue.org/>, els dos darrers catàlegs col·lectius en els quals participen les biblioteques universitàries catalanes i espanyoles, i amb les que la UAB té acords de col·laboració per facilitar l'accés als seus fons per les respectives comunitats universitàries.

**2.2.4. Els propis grups de recerca són els que garanteixen la disponibilitat de fons a través de les adquisicions que ells mateixos financen amb les seves partides pressupostàries.** No hi ha una política decidida per a les adquisicions en l'àmbit de recerca a la UAB. Així mateix, manca l'establiment d'un circuit per recollir la bibliografia corresponent als programes de doctorat. La seva disponibilitat només es garanteix en la mesura que els PDI involucrat, per pròpia iniciativa, fan les peticions a càrrec de pressupostos propis o també, darrerament, amb recursos facilitats pel Vicerectorat d'Investigació.

La decisió de compra de nous documents (llibres, revistes, bases de dades...) relacionats amb la recerca, recau per regla general sobre els responsables dels grups d'investigació que treballen a la universitat. La biblioteca, llavors, gestiona les propostes de noves adquisicions a càrrec dels projectes de recerca. Aquest procediment assegura l'increment del patrimoni bibliogràfic de la UAB a expenses de les línies de recerca, la qual cosa genera uns fons

bibliogràfics i documentals d'una gran vàlua. Fins ara, la manca d'un pressupost específic de les biblioteques per al foment de la investigació feia difícil que el SB es pogués implicar d'una manera més directa en la decisió dels fons que s'adquirien. Actualment, el gran volum de fons documentals digitals, molts d'ells d'interès per la recerca, són adquirits centralitzadament per part de la UAB o de forma consorciada amb el CBUC. Això fa que la presa de decisions es faci cada cop més de forma compartida entre SB i les unitats de recerca, que d'aquesta manera poden alliberar fons dedicats a recursos generals per recursos específics.

**2.2.5. Els serveis de la biblioteca adreçats a la recerca són satisfactoris.** La relació de serveis és present a la Carta de Serveis:

– **Adquisició de documents**

Es facilita l'adquisició de fons documentals de diferent suport amb uns proveïdors homologats pel CBUC i que ofereixen condicions econòmiques i de tractament documental diferenciades de la resta. Existeixen formularis de suggeriment d'adquisicions per PDI i desiderates per la resta d'usuaris. En el cas de publicacions periòdiques els tràmits es fan un cop d'any a través de formularis específics.

**Biblioteca digital**

Conjunt de recursos documentals que formen part de la col·lecció digital de la UAB (vegeu 2.2.3). Cal destacar la incorporació del gestor de referències bibliogràfiques RefWorks com un recurs adreçat als investigadors especialment a fi que puguin gestionar la bibliografia extreta de les fonts d'informació digital que s'ofereix a la comunitat universitària.

– **Préstec**

Es faciliten préstecs especials als grups de recerca. El responsable d'un grup de recerca pot sol·licitar a la Comissió d'Usuaris de la biblioteca un nombre determinat de documents en préstec (les publicacions periòdiques n'estan excloses) que quedaran dipositats als departaments, unitats, instituts, centres especials de recerca, o centres d'estudis mentre duri la recerca.

– **Obtenció de documents**

A aquest servei, també conegut com a Préstec Interbibliotecari, hi té accés tota la comunitat universitària però és d'especial importància per a la recerca. Gràcies al mateix es pot obtenir l'accés físic a documents que no formen part de la col·lecció de la UAB.

– **Formació d'usuaris**

Organització de cursos sobre fonts d'informació especialitzades, i recursos digitals en general

– **Informació**

Algunes biblioteques faciliten un servei de Difusió Selectiva de la Informació: És un Servei que ofereixen algunes biblioteques pel qual l'usuari estableix un perfil de la informació periòdica que vol rebre. És d'utilitat per estar al dia de les novetats sobre una temàtica determinada. També és molt útil l'opció de subscripció als Butlletins de Sumaris del CBUC.

Durant aquest període hi ha hagut un increment substancial en els usos dels serveis bibliotecaris per part dels usuaris de 3er cicle i PDI.

### Usuaris freqüents dels serveis bibliotecaris (1 a 5 cops per setmana)

	3er Cicle	PDI
Enquesta 2001	62,5	80,01
Enquesta 2004	67,5	90,06

Els aspectes més destacables extrets dels resultats de l'enquesta de satisfacció per aquests dos col·lectius és l'elevat grau de satisfacció existent pel que fa al servei bibliotecari i els usos que se'n fa, especialment fora dels espais de la biblioteca. I per altra banda la necessitat de millorar els canals de comunicació entre biblioteca i PDI així com l'adaptació de sistemes de formació adequats a les necessitats i hàbits d'aquests col·lectius.

**2.2.6. El principal canal de circulació de la informació científica és el web del SB.** En la seva pàgina principal, en el cos central, sempre hi ha les novetats relatives als serveis que ofereixen les biblioteques, a més de tota la informació sobre els altres serveis adreçats a la recerca i la investigació, préstecs extraordinaris, obtenció de documents, serveis d'alerta, novetats bibliogràfiques, etc.

Per altra banda el SB edita publicacions, en suport digital o paper, en què periòdicament es difonen les novetats. Aquestes publicacions són *Biblioteca Informacions* i la circular informativa *Córrer la veu* a més dels butlletins electrònics que la majoria de biblioteques adrecen als seus usuaris.

Per a la difusió de la recerca el SB compta amb eines com el TDX —base de dades de tesis digitals a text complet creada pel CBUC— i el RECERCAT —base de dades també creada pel CBUC— i que vol recollir tota la producció científica de les universitats catalanes( *working papers*, *workshops*, ponències a congressos, publicacions científiques de les diferents universitats, treballs d'investigació, etc.)

El SB dona suport a l'Esfera UAB, que engloba un conjunt de centres de recerca vinculats a la UAB, si bé en aquests moments la participació del SB en la transferència de tecnologies o coneixements generats a la UAB és pràcticament inexistent. No és molt clar si aquest ha de ser un paper encomanat a la biblioteca.

## 4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

- Els serveis que ofereix la biblioteca digital, a l'abast de tots els investigadors i personal de tercer cicle. Comprenen aquests serveis tant els propis de la UAB com els consorciats CBUC i més restringidament amb REBIUN.
- El servei d'Obtenció de Documents.
- El servei d'accés a recursos digitals fora del campus UAB (xarxes privades virtuals VPN).
- El préstec in situ.
- L'accés a bibliografia en format digital, per les potencialitats que ofereix d'immediatesa d'ús, independència en llur ubicació, comoditat en la cerca i en la consulta, etc.
- La incorporació del gestor de referències bibliogràfiques RefWorks que facilita extraordinàriament la tasca dels equips de recerca.



- L'increment de patrimoni bibliogràfic que s'aconsegueix gràcies a les línies de recerca dels diferents departaments.
- El bon funcionament del servei de Préstec Interbibliotecari que permet estalviar molts viatges.
- El sistema que respecta la preferència dels grups investigadors en el moment de préstec de materials tenint la possibilitat que, mentre s'utilitzin els materials, formin la seva col·lecció de treball.
- Personal excel·lent de suport a grups de recerca.

## **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Manca una estratègia global de comunicació entre les biblioteques i els responsables de les línies de recerca dels departaments ja que les comissions d'usuaris no poden ser l'únic canal per mantenir el contacte amb els departaments o amb els grups de recerca.
- Pressupost insuficient per donar suport a la recerca en l'àmbit de les biblioteques.
- Manca de participació del SB en la transferència de coneixements a les empreses i la societat [no es té molt clar si aquest ha de ser un paper encomanat a la biblioteca però en el guió d'avaluació apareix (2.2.7)].

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Promoure un major impacte dels serveis bibliotecaris en tota la comunitat universitària i especialment al PDI i 3er cicle per millorar la rendibilitat dels productes oferts pel SB. Aquesta incidència cal complementar-la amb una major col·laboració amb els agents implicats, especialment pel que fa als recursos per la recerca.
- Millorar els canals de comunicació entre biblioteca i PDI, sobretot en relació amb els instruments que el SB pot oferir per a la recerca.
- Aconseguir que el SB disposés de l'obra escrita pel PDI, però no publicada per la UAB. El Servei de Publicacions forneix el SB d'exemplars de les publicacions editades a la UAB per a la seva conservació i difusió des de les biblioteques. Disposar en el fons bibliogràfic de l'obra del PDI no editada per la UAB propiciaria la consulta del fons per comunitats universitàries de la resta de Catalunya i l'estat i seria una bona forma de donar a conèixer més àmpliament la seva obra a la resta de la comunitat científica. Semblaria lògic buscar un llibre d'un determinat autor a la biblioteca del centre on aquest desenvolupa la seva tasca investigadora. Caldria, doncs, potenciar entre el PDI donacions — no només de llibres, sinó també articles i altres publicacions— o disposar dels recursos econòmics per adquirir-los. Això projectaria les biblioteques i la universitat en sí
- Col·laborar amb la OITT (Oficina d'investigació i transferència de tecnologia) per tal de poder relacionar la informació de l'aplicatiu Fènix amb el dipòsit digital DDD.
- Aprofitar aquest estudi per veure com es pot incidir en el desenvolupament de l'Espai Europeu de Recerca a la UAB: [http://europa.eu.int/comm/research/era/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/research/era/index_en.html)



- Obrir la possibilitat d'adquisició de materials de recerca amb fons que sobrin de cobrir les necessitats docents bàsiques.
- Promoure el millor coneixement de les potencialitats ofertes a través del catàleg de serveis del SB entre els investigadors.
- Avançar en l'estudi, implementació i preservació de l'accés obert de les publicacions, i dels aspectes legals que ho concorren.



## 2. Eixos bàsics d'actuació

### 2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC

#### En resum:

És satisfactòria l'adequació de l'impuls (evolució) i l'orientació de la biblioteca digital?

A		B		C		D	
Molt satisfactòria	<input checked="" type="checkbox"/>	Satisfactòria	<input type="checkbox"/>	Poc satisfactòria	<input type="checkbox"/>	Gens satisfactòria	<input type="checkbox"/>

#### Indicadors:

	a	b	c	d
2.3.1. Identificació i integració dels objectius de la biblioteca digital al SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.2. Programes específics de desenvolupament de la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.3. Desenvolupament de la incorporació de la "literatura grisa" interna a la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.4. Informació i foment de l'ús de la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.5. Disponibilitat de consulta de la biblioteca digital des de fora del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.6. Serveis de recerca federada dels recursos electrònics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.7. Impuls i orientació de la biblioteca digital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.8. Suport de les TIC en el desenvolupament de la biblioteca digital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Eixos bàsics d'actuació

### 2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'esforç en la publicació de la informació.

#### Evidències 2.3. Biblioteca digital i ús de les TIC

- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Catàleg del Servei de Biblioteques
- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Pla de treball del CBUC
- Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Conveni UAB-CBUC per al dipòsit de revistes a RACO
- Projectes del CBUC
- Dipòsit Digital de Documents (DDD)
- Pla de màrqueting de la Biblioteca digital. Avaluació amb grups de discussió i línies d'actuació futures, 2004
- Pla de màrqueting 2005-2007
- Estudi d'usuaris de les revistes electròniques del CBUC, 2005
- Xarxes Privades Virtuals (VPN)
- Ús de les revistes electròniques de compra consorciada del CBUC 2000-2003

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- La biblioteca digital és un dels actius més potents de què disposa la comunitat universitària, especialment el PDI, per a desenvolupar la seva feina, tant de recerca, com docent i de gestió. És un dels serveis més ben valorats del SB i el que ha experimentat canvis més importants i profitosos en els darrers anys.
- Han augmentat molt significativament els continguts de la biblioteca digital de la UAB.
- S'ha facilitat l'accés remot a l'usuari.
- S'han creat dipòsits digitals de consulta que permeten recollir, preservar i difondre els documents científics propis de la UAB.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**2.3.1. La biblioteca digital de la UAB s'ha definit com la col·lecció de fons bibliogràfics i documentals del SB en formats digitals, que té serveis associats, i que és accessible a través de la xarxa UAB.** La biblioteca digital és un element essencial dins del *Pla Estratègic 2003-2006 del SB*:

*El compromís per a proveir serveis d'alta qualitat passa, necessàriament, per incrementar substancialment els recursos documentals en suport electrònic, de tal manera que el gruix de*

*la informació científica i tecnològica sigui accessible mitjançant la biblioteca digital, que permet estendre l'accés a tots els membres de la comunitat independentment de llur ubicació física.*

El SB de la UAB va ser pioner en la constitució d'una biblioteca digital pròpia donant accés a revistes electròniques a text complet amb la creació del servei DECOMATE. Aquest sistema va ser el resultat del projecte del mateix nom, dut a terme entre març de 1995 i febrer de 1997, dins del Programa de Biblioteques de la Comissió Europea. El fet d'haver disposat d'aquest sistema ha representat però un estalvi de costos en la contractació d'aquests mateixos recursos en línia, així com ha permès al SB ser pioner en la creació del servei de consulta en accés obert *Publicacions Digitals de la UAB* que inclou les publicacions científiques de la UAB, i permetre la incorporació d'aquests continguts a la plataforma del CBUC, RACO, que s'ha posat en funcionament el 2005.

#### **La biblioteca digital de la UAB dona accés actualment a:**

- 10.700 revistes electròniques
- 7.000 llibres electrònics
- 500 bases de dades
- 50 publicacions digitals de la UAB
- 1.250 tesis al dipòsit del CBUC TDX
- 360 documents de treball al dipòsit del CBUC RECERCAT

#### **2.3.2. Els recursos de la biblioteca digital de la UAB s'obtenen per les següents vies:**

- Contractació amb la Biblioteca Digital de Catalunya (Elsevier, Blackwell, Sage, ERIC, Business Source Elite, Mathscinet, IEEE Explore, MEDLINE, Netlibrary, Lecture Notes in Computer Science...)
- Contractació amb la Fundació Biblioteca Josep Laporte (Proquest)
- Contractació de la FECYT per a tot l'Estat (ISI Web of Knowledge)
- Contractació pròpia de la UAB (Prokariotes, Scifinder, Nature, Cell, Science, OECD Source, Lexis Nexis, Humanities Index, CSA Illumina,...)
- Elaboració pròpia de la UAB (revistes científiques, tesis, documents de treball, preprints, treballs de recerca...)
- Selecció de recursos digitals gratuïts on s'apliquen criteris de qualitat, prestigi i actualització.

Tots aquests recursos es contracten en línia i s'accedeix a les plataformes dels proveïdors corresponents, exceptuant el cas dels documents que són d'elaboració pròpia de la UAB, que el SB carrega els fons (PDF, Html...) en local, fins ara en pàgines web i a partir d'aquest mes d'abril al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD). Alguns d'aquests recursos propis estan també disponibles per a la consulta en dipòsits consorciats —RACO— i amb caràcter exclusiu només es troben els documents que la UAB ha dipositat a TDX i RECERCAT.

L'estratègia d'obtenció de recursos per a finançar la despesa addicional de creació de la biblioteca digital en el període de transició des de la biblioteca tradicional ha consistit en aliances amb d'altres institucions treballant dins de consorcis (CBUC, Fundació Biblioteca Josep Laporte) i associacions d'interessos (REBIUN) per a pressionar tant els proveïdors comercials en l'obtenció d'una millor oferta com als òrgans competents de l'administració per a obtenir finançament.

En paral·lel, s'han canalitzat les peticions de recursos essencials per a la recerca que no podien entrar en els paquets a negociar dins dels consorcis a través del Vicerectorat d'investigació de la UAB el qual ha obtingut els recursos econòmics necessaris per a assegurar-ne la disponibilitat.

D'altra banda el personal de les biblioteques realitza regularment una selecció acurada de recursos temàtics gratuïts a la xarxa per tal d'aprofitar al màxim les oportunitats que brinda la difusió lliure de la recerca a través de la xarxa i tot el moviment en favor de l'accés obert.

A banda dels continguts que s'ofereixen a la biblioteca digital, també hi ha serveis associats, com el taulell virtual d'informació de la Biblioteca d'Humanitats, el servei d'allotjament de webs o el servei d'àudio i vídeo digital que s'ofereix a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.

**2.3.3. El SB participa activament en la coordinació dels esforços de la universitat per a donar la màxima difusió a la seva producció científica.** L'estratègia té un eix principal que passa per l'ús d'infraestructures comunes en el marc del CBUC de manera que el resultat sigui bases de dades de text complet amb una massa rellevant de continguts. A TDX (Tesis Doctorals en Xarxa) la UAB destaca pel nombre de tesis dipositades gràcies a l'activa col·laboració amb el Servei de Publicacions de la universitat. RECERCAT és el dipòsit més recent amb un futur molt prometedori. El SB coordina i supervisa tècnicament les comunitats de la UAB entre les quals es poden destacar documents de treball dels departaments d'Economia de l'Empresa, d'Economia i d'Història Econòmica, del Centre de Recerca Matemàtica i de l'Institut de Ciències Polítiques i Socials. També cal mencionar un altre dels dipòsits digitals del CBUC, RACO, que permet la consulta en accés obert i de text complet dels articles de revistes científiques, culturals i erudites catalanes amb la finalitat de fer-les més accessibles i facilitar-ne la consulta. La UAB participa en aquest projecte des del seu inici i va ser la primera institució a dipositar-hi les seves publicacions.

Per als documents que no tenen cabuda en els dipòsits del consorci s'està acabant de posar en marxa el dipòsit propi del SB que substitueix la plataforma DECOMATE per a les bases de dades de producció pròpia i ha de permetre gestionar tot tipus de documents d'acord amb les necessitats de la comunitat UAB. Les proves actuals es desenvolupen en la creació d'una col·lecció d'exàmens i programes de les assignatures. També està plantejada la creació d'una col·lecció de documentació empresarial per a la qual ja s'estan recollint els permisos necessaris i els fitxers inicials. La majoria dels documents emmagatzemats en aquests dipòsits són d'accés obert, exceptuant alguna de les col·leccions del DDD com ara la d'exàmens.

**2.3.4 La consulta d'aquests recursos digitals és principalment a partir del Catàleg del SB i també directament des del web del SB en pàgines específiques per a cada col·lecció.**

Per tal de conèixer el grau de coneixement dels usuaris dels continguts digitals disponibles a la UAB, al llarg del 2003 es va dur a terme una enquesta d'usuaris (focus groups) sobre la biblioteca digital de la UAB. Posteriorment, i per augmentar-ne la difusió, en el Pla de màrqueting 2005-2007 que el SB va aprovar l'octubre de 2005 es va fixar com a objectiu número 1 (Potenciar els hàbits d'ús de la informació disponible a les biblioteques dins del EEES), amb algunes accions concretes per dur a terme, com la creació de la imatge del SB, comunicació als usuaris de les novetats via web i correu electrònic...).

**2.3.5. Existeix una disponibilitat satisfactòria de consulta de la biblioteca digital des de fora del SB.** L'accés a la biblioteca digital es tant des de dins del campus UAB, com des de

l'exterior. Això abans era possible via mòdem i des del 2003 gràcies al sistema de xarxes privades virtuals (VPN) que va posar en funcionament el Servei d'Informàtica.

**2.3.6. És prevista la imminent (darrer trimestre d'aquest 2006) posada en funcionament d'un metacercador (servei de recerca federada) i un gestor d'enllaços, que formen part del nou programari que ha contractat el CBUC dins l'apartat de Biblioteca Digital de Catalunya.** Aquestes eines permetran fer cerques conjuntes a la majoria d'aquests recursos en comptes d'haver d'anar plataforma per plataforma per localitzar la informació d'interès per a l'usuari. A més, el gestor d'enllaços permetrà actualitzar els fons de les revistes electròniques i la incorporació dels canvis d'adreça electrònica (URL) de les revistes, mensualment i de manera automàtica amb la informació proporcionada pels editors estalviant així el manteniment manual per part del personal del SB.

**2.3.7. Existeix un impuls i orientació de la biblioteca digital molt satisfactori.** La biblioteca digital figura tant en el Pla director de la UAB, com en el Pla estratègic del SB. A més, el Pla de màrqueting del SB li dedica una línia estratègica específica.

**2.3.8. El suport de les TIC en el desenvolupament de la biblioteca digital és imprescindible.** Per això, no es pot deixar de mencionar que el suport tècnic del Servei d'Informàtica en el desenvolupament i implementació dels serveis de biblioteca digital és imprescindible ja que el personal del SB no disposa de la qualificació tècnica ni dels coneixements indispensables ni dels privilegis de gestió d'infraestructures TIC que li permetin fer-ho de forma independent. La col·laboració amb el SI s'ha donat durant tot aquest període en el nivell bàsic però no ha estat òptim per problemes de manca de recursos i de la prioritització que se n'ha derivat. S'ha avançat en el sentit d'aconseguir un tècnic dedicat exclusivament al SB i integrat en la seva plantilla.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Conjunt de recursos digitals contractats quantitatiu i qualitatiu.
- Creació dels dipòsits cooperatius.
- Creació del dipòsit digital propi de la UAB.
- Metacercador i gestor d'enllaços en vies d'instal·lació.
- Subscripció del gestor de referències bibliogràfiques.
- Accés remot amb el sistema xarxes privades virtuals (VPN).
- Accés a ISI Web of Knowledge.
- La biblioteca digital és una de les línies estratègiques del Pla estratègic del SB 2003-2006.

## 5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

- Cost elevat de la subscripció del conjunt de productes de la biblioteca digital.
- Desconeixement per part dels usuaris d'alguns dels recursos disponibles.
- Presentació dels recursos temàtics gratuïts poc homogènia.
- Poca col·laboració amb altres plataformes del campus, com en el cas de l'Autònoma Interactiva.
- Poques polítiques de màrqueting per donar a conèixer els serveis que ofereix la biblioteca digital.

## 7. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Executar les accions previstes en el Pla de màrqueting per millorar el coneixement dels usuaris de la biblioteca digital.
- Aconseguir més suport institucional per a la recollida de les publicacions pròpies de la UAB i del seu PDI per tal d'integrar-les en els dipòsits digitals.
- Confeccionar un calendari per a la progressiva digitalització dels fons històrics de les biblioteques.
- Plantejar la possibilitat que empreses del sector TIC patrocinessin alguns productes, o donessin col·leccions digitalitzades a la universitat atès l'elevat cost dels recursos TIC.
- Fomentar accions dirigides a millorar els coneixements dels docents dels instruments digitals. No només amb informació i cursets des de la biblioteca; també potser amb sessions dins el Pla d'Extensió de Noves Tecnologies a la docència. Podria ser útil també introduir aquesta informació en el 3er Cicle.
- Col·laborar de manera activa amb altres plataformes del campus, com en el cas de l'Autònoma Interactiva.



## 2. Eixos bàsics d'actuació

### 2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

#### En resum:

És satisfactòria l'adequació de la política de cooperació i innovació del SB?

Molt satisfactòria	A	Satisfactòria	B	Poc satisfactòria	C	Gens satisfactòria	D
			<b>x</b>				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
2.4.1. Cooperació i innovació dins la universitat			<b>x</b>	
2.4.2. Cooperació i innovació en el marc de projectes relacionats amb l'Espai europeu d'educació superior			<b>x</b>	
2.4.3. Valor afegit de la cooperació i la innovació		<b>x</b>		
2.4.4. Participació del SB en activitats i projectes de cooperació i innovació		<b>x</b>		
2.4.5. Difusió de les activitats de cooperació i innovació		<b>x</b>		

## 2. Eixos bàsics d'actuació

---

### 2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La participació en projectes pioners en la introducció de nous paradigmes d'ús en el SB que han permès la seva introducció gradual, poc traumàtica i, per tant, ben acceptada i acollida per la pròpia comunitat universitària.

##### **Evidències 2.4. Cooperació i innovació**

- Web Oficina de l'Autònoma Interactiva Docent
- Web IDES
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Plan estratégico 2003-2006 REBIUN
- TDX
- Butlletins corporatius del SB: Córrer la veu, Biblioteca Informacions
- Llistat de projectes del Servei de Biblioteques
- Campanya “ Si em ratlles no et llegeixo”

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

La participació del SB en activitats i projectes de cooperació es desenvolupa o s'ha desenvolupat a diferents nivells:

- Àmbit internacional: Projectes Europeus
- Àmbit estatal: REBIUN
- Àmbit nacional: CBUC
- Àmbit local: universitat i entorn

El SB ha participat en diversos projectes europeus entre els anys 1994 i 2004: Mecano (1994-1996), Fastdoc (1994-1996), Borges (1995-1996), DECOMATE (1995-1997) , DECOMATE II (1998-2000), Nereus (2003-2004).

En els darrers anys s'han anat tancant i s'ha deixat de participar en projectes europeus per tal d'afavorir la participació en altres projectes més locals.

### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**2.4.1. La cooperació i innovació dins la universitat és millorable.** La coordinació de les activitats conjuntes no sempre és l'adequada, sovint per un diferent nivell de prioritització del temes entre els diversos serveis implicats.

**2.4.2. La cooperació i innovació en el marc de projectes relacionats amb l'EEES és millorable.** El SB coopera amb l'IDES en el marc del projecte BREVIA i té contactes amb l'OAID. La Biblioteca d'Humanitats també ha cooperat amb la Facultat de Lletres oferint-los un servei d'allotjament de webs. La Biblioteca de Medicina ha preparat un tutorial (Projecte d'Innovació Docent) amb la cooperació del Centre de Recursos de la Facultat de Medicina.

**2.4.2. La cooperació i innovació en el marc de projectes relacionats amb l'EEES és millorable.** El SB coopera amb l'IDES en el marc del projecte BREVIA i té contactes amb l'OAID. Altres col·laboracions relacionades amb l'EEES es mencionen a l'altres apartats d'aquest capítol (2.4.2, 2.4.4).

**2.4.3 Totes les accions de cooperació i innovació han suposat un notable valor afegit per al SB.** La majoria de les iniciatives on ha participat el SB han significat un augment molt considerable dels recursos electrònics disponibles per a la comunitat universitària, un enriquiment del catàleg del SB —cosa que facilita l'accés als documents per als usuaris— i també la creació d'una xarxa de col·laboracions amb diferents serveis de la universitat.

La cooperació en el marc de REBIUN ha permès aconseguir que la FECYT financï des de l'any 2004 l'accés a un recurs tan important com és l'ISI Web of Science per totes les universitats i centres de recerca espanyols. Cal recordar que anteriorment la subscripció a través de la pròpia institució va haver de ser descartada malgrat les peticions dels investigadors a causa del seu cost excessivament elevat i inassolible.

Pel que fa a la cooperació en el si del CBUC ha permès fer passes de gegant en la creació d'una autèntica biblioteca digital distribuïda a base de subscripcions a col·leccions clau en plataformes dels editors. Ha estimulat l'atracció de finançament addicional i ha mantingut en un nivell sostenible l'esforç d'implementació i de gestió dels nous recursos mentre s'efectua la transició del model de biblioteca tradicional al model de biblioteca híbrida.

**2.4.4 Els projectes de cooperació amb d'altres serveis i d'innovació en els que ha participat el SB durant aquest quinquenni són nombrosos.** A continuació es destaquen els principals:

- S'ha redissenyat el web del SB utilitzant el gestor de continguts, Fatwire, juntament amb l'Àrea de Comunicació.
- S'han dotat tots els locals de les biblioteques UAB, amb el sistema de xarxa sense fils que permet la connexió dels portàtils dels usuaris i s'han ampliat els punts elèctrics per a recàrrega de bateries en aquelles biblioteques en què no n'hi havia a disposició dels usuaris.
- S'ha elaborat un tutorial de la Biblioteca de Medicina amb la cooperació del Centre de Recursos de la Facultat de Medicina. Aquest tutorial pot servir de prototip per a la resta de biblioteques.
- La Biblioteca d'Humanitats també ha cooperat amb els grups d'investigació i els departaments de les facultats que té adscrites en la creació d'espais virtuals amb l'objectiu de racionalitzar els processos d'investigació i docència. A aquest efecte s'han creat productes basats en l'autonomia de la creació i gestió informativa i la seva difusió a través de la xarxa Internet.
- S'ha cooperat activament amb tots els projectes del CBUC dels quals el SB n'ha liderat els següents:

- Grup de gestors de referències bibliogràfiques - Selecció del programari RefWorks.
- Grup de referència virtual - Selecció del programari QuestionPoint.
- També en el sí del CBUC, s'ha dut a terme el concurs pel canvi de sistema, que suposarà la instal·lació de noves eines de gestió i catàleg, i de consulta de la biblioteca digital.
- S'ha cooperat amb l'IDES i amb l'OAID en el marc del projecte BREVIA.
- S'ha participat en projectes amb l'Autònoma Solidària. (PIUNE. *Campanya anual no guixis els llibres*).
- El SB manté també una estreta relació amb el Servei d'Informàtica.

D'altra banda, el SB coopera també en el entorn més immediat a la UAB. Ha signat convenis de cooperació amb l'Esfera UAB i amb empreses/associacions (Veterinària, Medicina...), i convenis amb escoles adscrites: Fundació Universitària del Bages, EINA, Fons Masoliver, Montserrat, Fundació Biblioteca Josep Laporte, entre d'altres.

En l'àmbit estatal, el SB en tant que membre de REBIUN, a més de participar en el seu catàleg col·lectiu, participa en les línies de desenvolupament estratègic de REBIUN, concretament la línia estratègica número 3:

*"Ofrecer, a través de la Biblioteca, un conjunto de información electrónica multidisciplinar" que s'ha traduït principalment en declaracions de la CRUE pel que fa a la reducció de l'IVA de les publicacions digitals i pel que fa a l'obtenció de finançament estatal per la biblioteca digital, en la realització d'una enquesta a totes les universitats sobre recursos electrònics i en la creació del portal de tesis espanyoles TDR".*

Per acabar, cal mencionar que, en el sí del SB s'han portat a terme innovacions que no sempre han requerit la participació d'altres serveis. A tall d'exemple:

- S'ha remodelat totalment la Intranet del SB.
- S'han dissenyat i posat en funcionament bases de dades específiques per a la gestió del sistema de qualitat.
- S'han creat nous formularis electrònics per a millorar la interactivitat amb els usuaris

**2.4.5. Es fa difusió de les activitats de cooperació i innovació on participa el SB.** S'empra, en cada cas, el canal de comunicació més adequat que —generalment— és fent-ne difusió mitjançant notícies al web, el butlletí electrònic *Córrer la veu*, i la revista del SB *Biblioteca informacions*. A més, el personal del SB n'ha fet exposicions i comunicacions en diversos espais comunicatius: a les Jornades d'Innovació Docent, al Workshop de REBIUN, a les Jornades Catalanes de Documentació, etc.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Prestigi aconseguit per la participació en els projectes.
- Pioners en el desenvolupament d'algunes aplicacions.

- Estalvi de costos.
- Contractació de més recursos digitals.

## **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Poca rendibilitat dels projectes europeus i cost econòmic elevat.
- Canvi de política en els projectes europeus en el VI Programa Marc.
- Estructura de la Universitat crea poques sinèrgies.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Aconseguir més suport del govern català i estatal.
- Millorar la coordinació amb REBIUN.
- Millorar la cooperació en el sí de la UAB (OAID, OITT,...)
- Millorar la política de difusió de les innovacions.



### 3. Organització, gestió i processos

#### 3.1. Organització del SB

##### En resum:

L'organització del SB és adequada als objectius definits?

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
	x		

##### Indicadors:

	a	b	c	d
3.1.1. Claredat i equilibri respecte a unitats i serveis de l'organigrama del SB		x		
3.1.2. Grau de coneixement de l'organigrama del SB per part del personal del mateix SB		x		
3.1.3. Definició del responsable de cada unitat (biblioteca, servei)		x		
3.1.4. Definició de responsables per als processos clau del SB		x		
3.1.5. Nivell de flexibilitat o d'adaptabilitat de l'organització i el seu personal		x		
3.1.6. Nivell d'autonomia de les unitats per realitzar les seves funcions amb eficàcia		x		
3.1.7. Mecanismes i grups per examinar els processos i els plans de millora		x		

### 3. Organització, gestió i processos

---

#### 3.1. Organització del SB

##### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades.

##### Evidències 3.1. Organització del SB

- Mapa de processos
- Fitxes de processos
- Documentació del Sistema de Qualitat
- Actes del Comitè de Qualitat
- Plantilla teòrica del Servei de Biblioteques
- Reglament del Servei de Biblioteques
- Organigrama del Servei de Biblioteques
- Perfils del personal del Servei de Biblioteques
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005

##### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

L'actual model organitzatiu es reflecteix en la **Plantilla teòrica** que va ser aprovada pel Consell Social de la UAB el 13 de novembre de 1998. Ja aleshores s'hi va reflectir la incorporació de les noves tecnologies i la cultura d'orientació al client. Es van tenir en compte principis globals per assegurar l'adequada amplitud horària de funcionament de totes les biblioteques i —per tal de rendabilitzar els recursos disponibles— s'introduí el criteri de polifuncionalitat entre els components d'igual escala i nivell en funció de les necessitats globals de cada biblioteca.

Encara que, com s'ha indicat, la plantilla teòrica fou aprovada el 1998, fins el 2006 no s'han completat tots els aspectes que s'hi preveïen, com l'assoliment del nivell "A" per a tots les caps de biblioteca. Queda pendent la dotació de Cap de la Cartoteca General. Mentrestant, el temps no ha passat en va i el model organitzatiu actual fa temps que necessita una revisió.

##### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**3.1.1. L'organigrama del SB és clar i equilibrat.** El Reglament del SB estableix l'estructura del Servei, que es compon d'una Direcció, la Unitat Tècnica i de Projectes i les diverses biblioteques.

El SB de la UAB està format per set biblioteques distribuïdes pel campus (Ciències i Enginyeries, Comunicació i Hemeroteca General, Ciències Socials, Humanitats, Medicina, Veterinària, Cartoteca General), la Biblioteca Universitària de Sabadell, la Unitat Tècnica i de Projectes i les biblioteques situades a les Unitats Docents de la Facultat de Medicina. Actualment el SB integra 162 persones.

L'estructura organitzativa està atenta a les interrelacions que existeixen entre tots els serveis i en aquest aspecte és clau l'existència de la Unitat Tècnica i de Projectes, que coordina i dóna pautes sobre els aspectes tècnics de les tasques bibliotecàries, a més de gestionar de



manera centralitzada el préstec interbibliotecari, l'intercanvi de publicacions i les subscripcions de les publicacions periòdiques.

Els organigrames de cada biblioteca s'estructuren al voltant de dos aspectes: el suport als usuaris i la gestió de les col·leccions. L'àmbit de suport als usuaris organitza i controla el funcionament dels serveis i equipaments destinats a satisfer les necessitats dels usuaris, i en potencia el seu ús. L'àmbit de gestió de la col·lecció centra la seva activitat en l'adquisició i processament tècnic dels fons documentals. Cada biblioteca és dirigida per un cap de biblioteca i en el segon nivell de comandament disposa d'un/a cap de suport d'usuaris i d'un/a gestor/a de col·leccions. A les biblioteques de dimensions més reduïdes (Veterinària, Sabadell) es disposa únicament d'una estructura bàsica i aquestes funcions són assumides pel cap de biblioteca. Per últim també hi ha una diferència al model en el cas de la Biblioteca de Medicina, on el cap de la biblioteca assumeix els temes de gestió de la col·lecció mentre que la plaça de cap de suport als usuaris té com a característica específica la coordinació de les biblioteques de les unitats docents.

Un dels problemes generat per la no actualització de la plantilla ha estat la dotació de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, inaugurada el 2002. La plantilla d'aquesta biblioteca no va ser estudiada en profunditat en el moment que es va aprovar la plantilla de tot el SB, perquè l'edifici N tot just començava a construir-se. Aquesta biblioteca —amb uns 10.300 m<sup>2</sup> distribuïts en 7 plantes, amb dos accessos públics i una entrada de paqueteria—, s'ha convertit en la biblioteca més gran del Campus i la necessària ampliació de plantilla i reclassificació d'algunes de les seves places ha estat difícil, independentment d'altres actuacions vinculades a la revisió general de la plantilla.

La no actualització de la plantilla fa que també estigui sense dotar la figura de cap de la Cartoteca General.

Un altre aspecte relacionat amb les dotacions de personal i que és important d'assenyalar són els ajuts de col·laboració (becaris). Per tal de tenir en compte la importància de la figura dels becaris en l'activitat diària de les biblioteques, passem a destacar alguns punts en relació a aquesta col·laboració:

- Les actuals plantilles de les biblioteques estan dimensionades comptant amb la figura del becari.
- En alguns llocs amb dotacions mínimes d'una persona per torn (biblioteques de les Unitats Docents), la no existència dels becaris podria suposar, en certes ocasions —dies festius de regularització, visites a metges o qualsevol altra incidència imprevista— el tancament de la biblioteca.
- Durant el període d'estiu, quan el personal realitza les seves vacances durant els torns establerts, les biblioteques poden seguir oferint els seus serveis en part gràcies a la col·laboració dels becaris.
- Els becaris efectuen la seva col·laboració tot seguint un calendari que sovint dona lloc a interpretacions divergents (quan han de recuperar, quan no han de recuperar) i les seves baixes per malaltia no es cobreixen.
- Durant el curs acadèmic col·laboren a les biblioteques un total de 76 becaris. La seva activitat actual equival a jornada completa (FTE) de 25 auxiliars administratius.

Tots els becaris reben una formació específica per part de la biblioteca per tal de poder desenvolupar adequadament les tasques. Aquesta formació és regulada per un procediment del sistema de qualitat i internament les biblioteques en conserven un registre. Les biblioteques, a més d'impartir la formació, lliuren als becaris manuals i documentació de

suport amb les principals informacions relacionades amb les activitats concretes que desenvoluparan a la biblioteca.

**3.1.2. L'organigrama del SB és ben conegut per part del personal del mateix SB.** L'organigrama es troba disponible a la Intranet del SB i inclou per a cada plaça l'escala i el nivell.

**3.1.3. Les responsabilitats es troben també ben definides.** Les del director, subdirector, cap de la Unitat Tècnica i de Projectes i caps de biblioteca figuren al **Reglament del SB**, i també al **Manual de Qualitat** del sistema de gestió de la qualitat. Tots els processos estan identificats i definits, i a cada procediment s'especifica les responsabilitats de les persones que hi intervenen. Tota aquesta documentació es troba a l'abast de tot el personal del Servei a la Intranet.

**3.1.4. Els responsables dels processos clau del SB estan ben definits.** El sistema de qualitat ISO estableix les responsabilitats de tots els participants en cadascun dels processos que s'efectuen al SB.

**3.1.5. El nivell de flexibilitat i d'adaptabilitat de l'organització i el seu personal és adequat.** El **Pla estratègic del SB 2003-2006** contempla la necessitat d'efectuar la revisió de la plantilla teòrica però conté també d'altres objectius que hi són relacionats, com el de desenvolupar i aplicar, dins d'un pla de formació general, una línia d'actuació que permeti aconseguir que tot el personal de les biblioteques disposi dels coneixements permanentment actualitzats en les noves tecnologies aplicades al nostre àmbit, una altra línia d'actuació que permeti ampliar les possibilitats de l'abast de les carreres professionals del personal i desenvolupar sistemes de promoció horitzontal, i l'objectiu d'assolir que totes les biblioteques disposin del suport microinformàtic adequat.

**3.1.6. El nivell d'autonomia de les unitats per realitzar les seves funcions amb eficàcia és adequat.** Les biblioteques depenen funcionalment de la direcció del SB i orgànicament de les administracions de centre. En el marc dels objectius generals del SB, cada biblioteca estableix els seus propis objectius.

**3.1.7. Els mecanismes per examinar els processos i els plans de millora són adequats.** En el sí del Comitè de Qualitat s'endeguen de manera continuada accions per a examinar processos i es prenen acord per millorar els processos i els serveis.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Organigrama equilibrat i ben conegut pel personal del SB.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La revisió dels nivells i del dimensionament de la plantilla ja apareixia a l'avaluació de l'any 2000 (tant en l'informe d'autoavaluació com en l'informe extern). Per això va figurar en el pla de millora proposat a l'informe final, i va quedar recollit al Pla estratègic del SB

2003-2006. A un any de la finalització del Pla aquesta línia estratègica està gairebé per començar.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Posar en coneixement de la nova Gerència l'estat de paralització de la revisió de la plantilla i poder disposar d'un calendari en ferm de les actuacions prioritàries que preveuen emprendre. L'estudi per al nou model de plantilla teòrica de les biblioteques no pot seguir-se ajornant indefinidament, però cal comptar amb les directrius i el recolzament de l'Àrea de Recursos Humans.
- Actualitzar el model organitzatiu. En l'actual escenari d'increment dels recursos electrònics cal dissenyar una nova organització del SB menys arrelada en la cultura territorial, més transversal i flexible i algunes de les activitats hauran de ser reorientades.
- Plantejar una disminució del nombre de becaris si es disposa de manera simultània d'una alternativa: increment proporcional del nombre d'auxiliars administratius o contractes a temps parcial o per hores a estudiants, com fan a les universitats d'altres països.



### 3. Organització, gestió i processos

#### 3.2. Processos del SB

##### En resum:

Són adequats els processos del SB?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### Indicadors:

	a	b	c	d
3.2.1. Identificació dels principals processos que componen les activitats del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2. Documentació i normalització dels principals processos que componen les activitats del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3. Coneixement dels principals processos per part de tot el personal del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4. Definició d'indicadors d'eficàcia i d'eficiència de cada procés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.5. Nivell d'ús dels indicadors d'eficàcia i d'eficiència en els processos de presa de decisions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.6. Capacitat de la gestió de processos d'integrar les demandes dels usuaris	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.7. Existència d'un responsable clarament definit per a cada procés o conjunt de processos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.8. Identificació, gràcies a la gestió de processos, dels tipus d'usuaris i de les matèries consultades i les no consultades per àmbits temàtics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.9. Anàlisi pel professorat i els responsables acadèmics de la informació sobre les matèries consultades i les no consultades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Organització, gestió i processos

---

#### 3.2. Processos del SB

##### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'esforç en l'aplicació dels estàndards de qualitat.
- La utilització de criteris de qualitat en la gestió dels processos (ISO 9001) i la revisió constant i sistematitzada dels processos emprats en la gestió del SB.

##### Evidències 3.2. Processos del SB

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Documentació del Sistema de Qualitat</li><li>- Mapa de processos</li><li>- Fitxes de processos</li><li>- IT-04 Indicadors de qualitat</li><li>- Actes del Comitè de Qualitat</li><li>- Enquesta Sistema de Qualitat: "10 preguntes per ajudar-nos a millorar" 2005</li><li>- Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</li><li>- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</li><li>- Informe de Suggestiments i Queixes</li><li>- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004</li></ul> |
|--|

##### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Des dels inicis de l'any 2000 el SB disposa d'un sistema de gestió de la qualitat certificat seguint la norma ISO 9001:2000. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. En el capítol 4 d'aquest informe, dedicat a l'assegurament de la qualitat, es fa un anàlisi més detallat del funcionament del sistema.

La implantació de la ISO 9001:2000 ha permès, entre d'altres coses, disposar d'un mapa de processos, revisar-los tots per tal de garantir que totes les activitats aporten valor, documentar-los, optimitzar circuits, disposar d'informació contrastada sobre el temps de resposta dels subministradors —tant interns com externs— establir indicadors per a tots els processos, instaurar la filosofia de l'avaluació continuada com una eina per millorar i crear mecanismes de contacte amb els usuaris per a rebre'n el feedback.

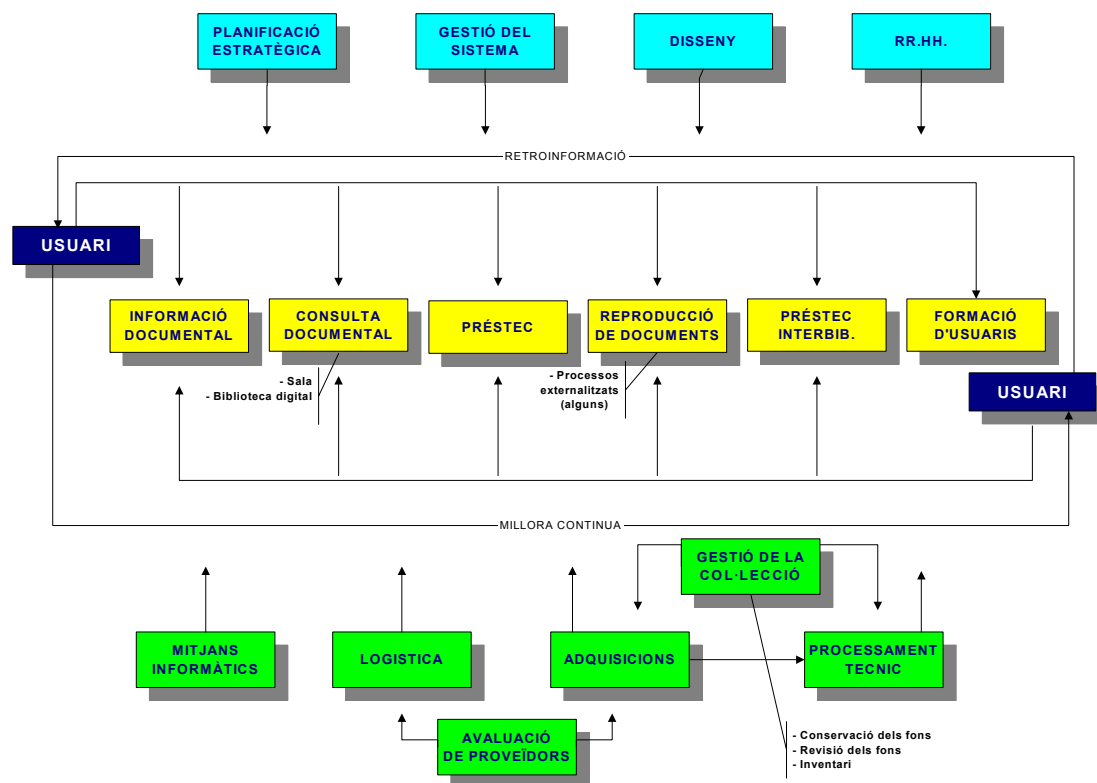
##### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

###### 3.2.1. Els principals processos estan identificats i classificats en processos estratègics, processos clau i processos de suport.

Per tal de veure la interacció entre els processos es disposa d'un **Mapa de processos**

### Mapa de processos del SB de la UAB



**3.2.2. Els principals processos que componen les activitats del SB estan ben documentats.**

Els **procediments** que descriuen cada procés disposen dels següents apartats:

Títol	Nom de l'activitat que desenvolupa el procediment
<b>Objecte</b>	Definició de què es pretén amb el procediment. Identifica la raó de l'existència d'aquest procediment
<b>Àmbit d'aplicació</b>	Delimita l'àmbit d'aplicació del procediment
<b>Definicions</b>	S'hi defineixen, si és necessari, aquells termes que puguin resultar confusos o que requereixin clarificació
<b>Referències</b>	Són els documents de referència que suporten els procediments
<b>Descripció</b>	Definició sistemàtica del procediment: quines activitats es realitzen, com han de realitzar-se i quan cal que es realitzi l'acció requerida
<b>Responsabilitats</b>	Identifica el responsable que ha de realitzar o supervisar l'acció requerida
<b>Registres</b>	Documentació on queda constància de l'activitat
<b>Annexos</b>	Documentació que s'adjunta com a complement del procediment (Ex. Formularis, diagrames del procés,...)

**3.2.3. El coneixement dels principals processos per part de tot el personal del SB és bo.** Tots els procediments generals (PG) i les Instruccions de treball (IT) del sistema de qualitat són consultables per tot el personal a la Intranet ISO 9001.

Els processos es troben en constant revisió per tal de trobar la manera de fer-los cada vegada més eficients. En la revisió dels processos intervé i els aprova el Comitè de Qualitat però sempre es cerca que les actualitzacions siguin realitzades per les persones que coneixen millor el procés. Per això sovint aquestes actualitzacions són realitzades per grups de treball específics: gestors de col·leccions, caps de suport als usuaris, gestors de recursos d'informació, ...). La vitalitat dels processos de millora es pot constatar veient el número d'edició del procediment. Des de la certificació del sistema de qualitat l'any 2000 ja no queda pràcticament cap document en la versió 0. La majoria estan per la versió 3 o 4, i alguns es revisen de manera específica cada any. Qualsevol actualització de la documentació és comunicada de manera personalitzada a tots els membres del Servei.

El sistema de comunicació interna serveix per a fer circular tota la informació necessària per al correcte desenvolupament de les activitats. Existeix també una comunicació fluida amb els proveïdors (interns i externs). Els principals mecanismes de comunicació interna són els següents:

- Reunions periòdiques de la Direcció amb els Caps de Biblioteca
- Reunions del Comitè de Qualitat
- Reunions dels Caps de les Biblioteques i UTP amb els seu personal
- Reunions de treball (de gestors de col·leccions, de caps de suport als usuaris, de catalogació, de préstec,...)
- Intranet (La Carpeta, ISO 9001)
- Les unitats del servidor (Q)
- Publicacions electròniques (Córrer la Veu, SB21)
- Comunicacions per correu electrònic

L'any 2005 es va efectuar una enquesta al personal sobre diversos aspectes del sistema de gestió de la qualitat. Es va aconseguir un alt nivell de resposta positiva, tant en temes relatius a coneixement de mapa de processos i procediments com satisfacció amb les eines de treball que la Intranet ISO posa al seu abast.

**3.2.4. S'han definit indicadors d'eficàcia i d'eficiència de cada procés.** Des de l'inici de la implantació del sistema de qualitat, any rere any s'han anat incorporant nous indicadors per fer un acurat seguiment de tots els processos i estàndards de servei i de les millores que s'han implementat.

La Intranet "La Carpeta" i "ISO 9001" i les unitats del servidor (Q) posen a l'abast del tot el personal del SB la informació actualitzada per treballar correctament.

**3.2.5. Els indicadors són emprats en els processos de presa de decisions.** Es fa un seguiment periòdic dels resultats dels indicadors per detectar possibles desviacions i les millores que es poden aplicar en els serveis.

**3.2.6. A partir de les demandes dels usuaris es van efectuant millores en els processos.** Sigui via enquestes de satisfacció d'usuaris o sigui via suggeriments i queixes rebudes es van modificant els processos per tal d'adaptar-se al màxim a les necessitats dels usuaris.



**3.2.7. L'existència d'un responsable clarament definit per a cada procés o conjunt de processos bé garantida pel sistema de qualitat ISO.** La documentació del sistema explicita clarament les responsabilitats de tots els implicats en els processos que es duen a terme dins del SB.

**3.2.8. No és possible la identificació dels tipus d'usuaris i de les matèries consultades i les no consultades per àmbits temàtics.** El CAI no considera aquesta informació especialment significativa. Es constata però que, en el sí de la UAB, alguns col·lectius de PDI tenen dificultats d'identificació com a tal (p.ex. membres de l'Esfera i ICREA, investigadors visitants i IVUs en general). Aquests problemes sovint deriven de procediments complexos per a obtenir i gestionar una informació que resideix en una base de dades que —més que de gestió de personal— està basada en pagament de nòmines (BADUS). Això fa que els col·lectius que no perceben el seu salari directament de la UAB sigui complex de identificar-los com a usuaris. Aquest fet genera conflictes en el dia a dia i requereix solucions imaginatives i voluntarioses, però que disten encara de ser eficaces.

**3.2.9. El professorat i els responsables acadèmics no solen analitzar la informació sobre les matèries consultades i les no consultades.** El CAI no considera aquesta informació especialment significativa.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Processos de treball ben identificats i definits en el Pla Estratègic del SB 2003-2006, i en la documentació ISO 9001.
- El sistema de gestió per processos està plenament consolidat.
- Existeix una elevada participació en l'activitat de control i millora de processos per part de tots els membres del SB
- El sistema de comunicació interna està ben consolidat (Intranet, butlletins electrònics, e-mails, reunions estables: de caps de biblioteca, de comitè de qualitat, de grups de temàtica específica (préstec, webs, suport usuaris, catalogació, gestió de col·leccions,...)

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Existència de dificultats en la identificació d'algun tipus d'usuari (ja comentades a 3.2.8.)

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Millorar —a nivell de tota la UAB— els procediments d'identificació i inclusió de nous d'usuaris del SB. Actualment s'alimenta de la base de dades de nòmines i de la matrícula [Cal una base de dades que permeti la gestió del personal i que no estigui vinculada al cobrament de les nòmines.]



### 3. Organització, gestió i processos

#### 3.3. Gestió de la participació i la comunicació

##### En resum:

És adequada la gestió de la participació i la comunicació del SB?

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
	<b>X</b>		

##### Indicadors:

	a	b	c	d
3.3.1. Adequació de l'estructura i les funcions de la Comissió de Biblioteca de la universitat		<b>x</b>		
3.3.2. Adequació de l'estructura i les funcions de les comissions de biblioteca dels centres, campus o àrees		<b>x</b>		
3.3.3. Participació dinàmica del col·lectiu de professorat a la Comissió de Biblioteca de la universitat			<b>x</b>	
3.3.4. Participació dinàmica del col·lectiu d'estudiants a la Comissió de Biblioteca de la universitat			<b>x</b>	
3.3.5. Valoració dels resultats (eficàcia) de la Comissió de Biblioteca		<b>x</b>		
3.3.6. Mecanismes del SB per comunicar-se amb la comunitat universitària de manera estable i genèrica		<b>x</b>		
3.3.7. Mecanismes del SB per comunicar-se amb grups específics de la comunitat universitària		<b>x</b>		

## 3. Organització, gestió i processos

### 3.3. Gestió de la participació i la comunicació

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- Els esforços de tot el personal del SB en que arribi a tots els col·lectius les possibilitats que ofereix el SB.
- Els esforços esmerçats pel SB en posar a l'abast dels usuaris els canals de comunicació i participació que es consideren adequats per a afavorir-la, així com la cerca contínua de l'estímul a la participació per part de tots el usuaris.

#### Evidències 3.3. Participació i comunicació

- Reglament del Servei de Biblioteques
- Actes de la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques
- Actes de les Comissions d'Usuaris de cada biblioteca
- Web del Servei de Biblioteques <http://www.bib.uab.es>
- Carta de Serveis
- Guies, fulletons
- *Córrer la Veu*
- Butlletins electrònics específics de cada biblioteca
- *Biblioteca Informacions*
- Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques
- Comissions d'Usuaris de cada biblioteca
- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Informe de Suggeriments i Queixes

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Ampliació dels canals comunicatius i increment de la comunicació del SB amb els seus usuaris.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**3.3.1. L'estructura i les funcions de la Comissió d'Usuaris del SB són adequades.** El SB assegura la participació dels diferents estaments de la comunitat universitària a través de la Comissió General d'Usuaris i de les comissions d'usuaris de cada biblioteca (art. 20 a 24 del Reglament del SB). La composició de la Comissió General d'Usuaris és la següent:

- El vicerector d'Investigació.
- El gerent.
- El director del SB.
- Els coordinadors de les biblioteques.
- Tres bibliotecaris elegits per votació entre tots els membres de les escales tècniques del SB.

- Cinc alumnes, elegits entre els estudiants representants a la Junta de Govern o al Claustre General.

Les funcions de la Comissió General d'Usuaris són:

- a) Fer propostes sobre les línies generals d'actuació del SB.
- b) Analitzar i vehicular les propostes, suggeriments i reclamacions dels usuaris.
- c) Informar sobre els temes relatius al SB que li siguin consultats pels òrgans de govern de la Universitat.
- d) Qualsevol altra funció que li sigui assignada per la Comissió delegada de la Junta de Govern competent en matèria de biblioteques.

**3.3.2. L'estructura i les funcions de les comissions d'usuaris de les biblioteques del SB són adequades.** Les comissions d'usuaris de les diferents biblioteques, presidides per un coordinador, estan formades per:

- El degà o director de cada centre vinculat a la biblioteca, o el vicedegà o el subdirector en qui deleguin, o un professor elegit pels seus òrgans de govern.
- El director o responsable o un professor elegit pels seus òrgans de govern, de cada departament, institut, centre especial de recerca, o centre d'estudis, vinculat a la biblioteca.
- El cap de la biblioteca.
- L'administrador de centre.
- Dos bibliotecaris, escollits entre el personal bibliotecari de la biblioteca.
- Un estudiant per a cada un dels centres vinculats, membre de la Junta del Centre o del Claustre del Centre.
- Un representant dels serveis tècnics generals de suport a la docència o a la recerca i dels serveis científicotècnics relacionats amb l'àrea de la biblioteca.
- Una representació dels professors elegida per la Junta del Centre que, fent docència en aquest centre, formi part de departaments que no estiguin vinculats a la biblioteca.

Les funcions de les comissions d'usuaris de les diferents biblioteques són:

- a) Assessorar el coordinador en l'àmbit de les seves funcions, en els temes que afectin la biblioteca corresponent.
- b) Elaborar, si s'escau, una normativa d'ús intern de la biblioteca.
- c) Fer propostes sobre les línies generals d'actuació de la biblioteca.
- d) Analitzar i vehicular les propostes, suggeriments i reclamacions dels usuaris.

I les funcions dels coordinadors de biblioteca són les següents:

- a) Presidir i representar la comissió d'usuaris.
- b) Coordinar la relació entre els ens vinculats a una biblioteca i la biblioteca pròpiament dita.
- c) Vetllar per l'aplicació, en l'àmbit de la seva biblioteca, de les línies generals d'actuació en matèria de biblioteques, emanada dels òrgans de governs de la Universitat.
- d) Coordinar les sol·licituds d'adquisicions de fons bibliogràfics i documentals que provenguin dels diversos ens als quals la biblioteca ha de prestar suport a la docència i a la recerca i vetllar perquè es cobreixin d'una manera satisfactòria les necessitats docents i d'investigació.
- e) Conjuntament amb el cap de biblioteca i l'administrador de centre, elaborar el pressupost propi de la biblioteca.
- f) Aplicar les mesures previstes en cas d'incompliment del reglament, que recull l'article 30.
- g) Promoure les actuacions necessàries per tal d'aconseguir nous recursos per a la biblioteca.
- h) Qualsevol altra funció que li sigui assignada.

L'objectiu d'aquestes comissions és donar a conèixer les activitats del SB, els seus objectius, ratificar les decisions preses pels coordinadors de biblioteca i escoltar les propostes dels usuaris.

### Reunions de Comissions d'Usuaris del SB

Biblioteques	2001	2002	2003	2004	2005
Comissió General d'Usuaris	1	1	1	1	1
Ciències i d'Enginyeries	1	1	1	1	1
Comunicació i Hemeroteca General	1	2	2	1	2
Ciències Socials	3	2	5	3	4
Humanitats	1	1	1	1	1
Medicina	1	1	1	1	--
Veterinària	2	1	3	3	1
Universitària de Sabadell	4	1	2	1	2
Cartoteca General	-	-	-	-	1

**3.3.3. El PDI té una dinàmica de participació adequada a la Comissió d'Usuaris del SB.**  
Amb tot —en general— seria desitjable una major implicació del PDI en temes relatius al SB.

**3.3.4. El col·lectiu d'estudiants té una dinàmica de participació poc adequada a la Comissió d'Usuaris del SB.** Tot i que el Reglament del SB estableix que en formen part cinc alumnes, elegits entre els estudiants representants a la Junta de Govern o al Claustre General, rarament hi ha hagut presència estudiantil a les reunions de la Comissió General d'usuaris.

En general la gestió de la participació es considera adequada, el que no és adequat és la pròpia participació que es considera baixa-escassa pel que fa als dos estaments principals d'usuaris: estudiants i PDI.

**3.3.5. Els resultats (eficàcia) de la Comissió d'usuaris del SB es valoren positivament.**  
Tan en el sí de la Comissió general com en el de les comissions d'usuaris de biblioteques les aportacions dels seus membres resulten sempre enriquidores.

**3.3.6. El SB disposa de diferents mecanismes per comunicar-se amb la comunitat universitària de manera estable i genèrica.** La freqüència de les informacions pot variar depenent de cada biblioteca i dels calendaris acadèmics.

El principal canal de comunicació és la plana web. Gràcies a ella tota la comunitat universitària té al seu abast informació de les col·leccions, els serveis, les normatives, les novetats, etc. que ofereix el SB. El web ha permès arribar a gairebé a tots els usuaris, fora de l'espai físic de la biblioteca i durant les 24 hores dels 365 dies de l'any. Segons les respostes a l'enquesta de satisfacció dels usuaris de l'any 2004 l'ús per part dels professors i dels estudiants de 3r cicle és superior al 80 % i el grau de valoració és superior al 3,5 (en una escala de 1 al 5). En canvi els alumnes de 1r i 2n cicle el coneixen un 82,4 %, però només l'utilitzen un 60,9 % i la seva puntuació és de 3,48.

En general les informacions es donen a través del web. Hi ha però, altres canals que serveixen per reforçar aquestes informacions, per exemple cartells, guies en paper, butlletins adreçats als professors (*Córrer la veu*), revistes (*Biblioteca informacions*), guies de l'estudiant de les diferents facultats i escoles, etc. i també correus electrònics.

Des de fa uns anys algunes biblioteques participen en “el Dia de la Família” que la UAB organitza per donar a conèixer les seves instal·lacions i serveis.

El SB ha potenciat que els usuaris puguin expressar les seves necessitats, opinions, comentaris o disconformitats de diferents maneres, ja que gràcies a ells es pot millorar i avançar. Els usuaris poden comunicar-se:

- Escrivint un correu electrònic a l'adreça que consta a la plana web.
- Omplint el formulari web “UAB digueu” que és el canal oficial de la UAB mitjançant el qual els usuaris poden fer els seus suggeriments i/o queixes
- Demanant una entrevista personal al Director del SB, als cap de les biblioteques, als responsables de les diferents seccions o als coordinadors de biblioteca.
- Assistint a les Comissions d'Usuaris.
- Vehiculant-ho a través dels seus representants: deganats, departaments, coordinador de la biblioteca, etc.
- Enquestes periòdiques de satisfacció d'usuaris

**3.3.7. Els mecanismes del SB per comunicar-se amb grups específics de la comunitat universitària són millorables.** Com s'ha indicat en l'apartat anterior existeixen mecanismes de comunicació variats, alguns dels quals s'empren per comunicar-se amb segments específics d'usuaris, però és possible que encara es pugui avançar més en aquesta segmentació per oferir informacions específiques a grups d'usuaris reduïts.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- A les comissions d'usuaris de biblioteca hi són representats tots els membres de la comunitat universitària, es reuneixen com a mínim un cop l'any i, s'elaboren, i es difonen les actes de les diferents reunions.
- El web del SB és una de les pàgines més consultada del web de la UAB.
- Existeix una sistemàtica de recollida periòdica de la satisfacció dels usuaris per mitjà d'enquestes periòdiques.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Les comissions d'usuaris són poc conegudes, com ho demostra l'anàlisi de l'enquesta de l'any 2004. El desconeixement és superior al 90 % en els estudiants i al 50 % per part dels professors.
- L'escassa participació dels usuaris en les diferents comissions en dificulta la representativitat i l'eficàcia.
- Als usuaris sovint no els és fàcil trobar ràpidament la informació que desitgen.

- El formulari institucional “UAB digueu” no sembla agradar als usuaris, ja que des que es va posar en funcionament han disminuït radicalment les queixes i/o suggeriments que arribaven a les biblioteques i, a més, les respostes a l’enquesta de 2004 constaten que més d’un 60 % dels usuaris no coneixen aquest sistema de fer suggeriments i/o queixes.

## 6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Fer més difusió de l’existència de les comissions d’usuaris de biblioteca, tot estimulant la participació especialment entre els estudiants, per aconseguir que les coneguin i les vegin com un dels canals per poder participar en les decisions del SB.
- Treballar amb els responsables de comunicació de la UAB per tal de trobar un cercador web eficaç i esbrinar els inconvenients o reticències que tenen els usuaris per utilitzar el formulari “UAB digueu”.
- Incloure la sessió “Vine a conèixer la teva biblioteca” dins de les jornades d’acollida.
- Promoure la participació a les sessions de formació al llarg del curs.
- Estudiar la possibilitat de programar cursos de formació que puguin oferir 1 crèdit de lliure elecció.
- Valorar i resoldre totes les aportacions rebudes a l’imprèss electrònic de recollida de comentaris al procés d’avaluació intern.



## 4. L'assegurament de la qualitat

### 4.1. Estructura i organització

#### En resum:

Són adequades l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat del SB?

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Gens adequades
A	B	C	D
<b>x</b>			

#### Indicadors:

	a	b	c	d
4.1.1. Existència de mecanismes estables i formals d'assegurament de la qualitat	<b>x</b>			
4.1.2. Representació dels diferents agents implicats de la comunitat universitària			<b>x</b>	
4.1.3. Organigrama de responsabilitats	<b>x</b>			
4.1.4. Estructura i organització d'acord amb les necessitats de millora del SB	<b>x</b>			
4.1.5. Criteris i procediments establerts per a la revisió dels mateixos mecanismes	<b>x</b>			
4.1.6. Resultats de les experiències d'aplicació dels criteris i procediments de revisió	<b>x</b>			
4.1.7. Fonts i documentació que n'avalen el funcionament	<b>x</b>			

## 4. L'assegurament de la qualitat

---

### 4.1. Estructura i organització

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'obtenció i manteniment de certificats atorgats per terceres parts que confirmen la solidesa del sistema de gestió de la qualitat que ha implementat el SB. En aquest sentit, s'ha de valorar la tasca de continuació en el manteniment dels nivells de qualitat. No es tracta de valorar només el que s'ha fet sinó també allò que s'ha de fer per mantenir el nivell.

#### Evidències 4.1. Estructura i organització

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Certificat ISO 9001:2000 del Servei de Biblioteques</b></li><li>– <b>Certificado de Calidad de Servicios bibliotecarios (ANECA)</b></li><li>– <b>Mapa de processos</b></li><li>– <b>Fitxes de processos</b></li><li>– <b>Organigrama del Servei de Biblioteques</b></li><li>– <b>Manual de Qualitat</b></li><li>– <b>PG-01. Revisió del sistema de qualitat</b></li><li>– <b>Informes anuals de la revisió del sistema de qualitat</b></li></ul> |
|---|

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

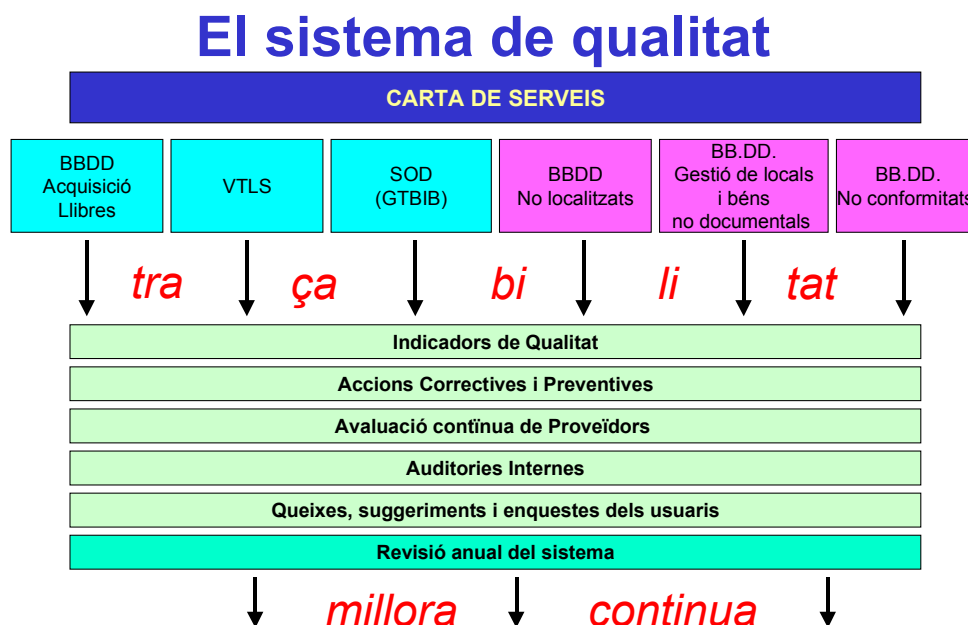
- En els darrers cinc anys el sistema de gestió de la qualitat del SB ha passat de la norma ISO 9002:1994 a la 9001:2000 i ha realitzat les pertinents renovacions triennals de la certificació. El 2003 es va obtenir, a més, el certificat de qualitat ANECA.
- El sistema de qualitat s'ha consolidat, tot mantenint la vitalitat necessària per anar adaptant-se als canvis. S'han actualitzat documents i se n'han creat de nous. S'han efectuat avaluacions, auditories internes i externes amb periodicitat anual i s'han ajustat els processos a mesura que ha estat necessari per mirar de garantir en tot moment la major qualitat amb els recursos disponibles, tot això s'ha fet tenint com a objectiu prioritari la satisfacció dels usuaris i la millora continua.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**4.1.1. El SB disposa de mecanismes estables i formals d'assegurament de la qualitat.**  
El seu sistema de gestió de la qualitat està certificat amb la norma EN ISO 9001 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2000)*. El SB fou el primer servei de biblioteca universitària de l'Estat Espanyol a obtenir aquesta certificació l'any 2000. El SB també disposa des de la seva primera convocatòria, l'any 2003, del Certificado de Calidad del MEC (ANECA).

## Estructura del sistema de qualitat del SB de la UAB



El Sistema de Gestió de la Qualitat del SB és un instrument de gestió per planificar, comunicar, controlar i millorar els processos que segueix criteris normatius reconeguts internacionalment i que permet establir i fer el seguiment de:

- la política de qualitat i els objectius
- les funcions i responsabilitats
- la definició dels serveis
- els recursos necessaris
- els processos de treball
- els mecanismes de supervisió i control
- els mecanismes de prevenció i correcció
- els mecanismes de millora

El SB té uns valors i una política de qualitat definits:

### **Orientació a l'usuari:**

- La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats

### **Millora contínua:**

- Innovació i cerca sistemàtica de la millora de l'eficiència i l'eficàcia
- L'excel·lència l'assolim amb el treball en equip i la cooperació bibliotecària

**La política de Qualitat del SERVEI DE BIBLIOTEQUES** és la d'aconseguir la satisfacció de les necessitats documentals dels seus usuaris d'acord amb els objectius i els paràmetres establerts en la seva Carta de Serveis, en les millors condicions d'eficiència i eficàcia.

**Compromisos de Qualitat**

- *Mantenir un sistema de Gestió de la Qualitat que proporcioni el mecanisme per assolir les expectatives dels usuaris i els compromisos assumits en la Carta de Serveis i que sigui conforme als requeriments de la norma UNE EN ISO 9001.*
- *Garantir la millora contínua de tots els seus processos a través de la selecció, la formació i la participació de tot el seu personal en la implantació del sistema de Qualitat.*

El **Manual de Qualitat** és el document que especifica el sistema de gestió de la qualitat del SB. És un document general que inclou la política de qualitat, el mapa de processos, les funcions, responsabilitats i organigrama i les disposicions que s'han pres per tal d'assolir la qualitat i la millora contínua. El manual repassa tots els apartats de la Norma ISO 9001 i indica els mecanismes que el SB té previstos per assolir-los. És el marc que dóna la coherència interna a tota la documentació del Sistema de Qualitat.

**4.1.2. Els diversos agents de la comunitat universitària estan implicats formalment en l'assegurament de la qualitat** gràcies a la seva participació en les comissions d'usuaris de biblioteca, i informalment amb les seves aportacions via comentaris, queixes i suggeriments. També mostren la seva implicació quan responen a les enquestes periòdiques que permeten al SB conèixer el seu grau de satisfacció. Malauradament, com ja s'ha destacat en altres apartats, la implicació escassa i variable dels usuaris —tant estudiants com PDI— fa que els mecanismes de suggeriment i control de les millores sigui a voltes poc eficaç.

Els compromisos de servei que la biblioteca té amb la comunitat universitària es troben plasmatats en la **Carta de Serveis**. El sistema de gestió de la qualitat n'estableix la seva revisió i actualització periòdica.

**4.1.3. L'organigrama del SB reflecteix les dependències generals de tots i cadascun dels membres de la plantilla del Servei.** A més, la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat —disponible a la Intranet ISO 9001— especifica amb tot detall les responsabilitats sobre activitats i processos concrets.

El Comitè de Qualitat és format per tots els caps de biblioteca, la cap de la UTP i la subdirectora del SB, que actua com a responsable de qualitat.

Les funcions encomanades al Responsable de Qualitat són les de ser responsable de:

- el sistema documental de Qualitat i el sistema d'informació en què es basen els processos fets al SB
- la preparació del programa anual d'auditories
- la gestió i el manteniment del Sistema de Qualitat
- el seguiment de les no conformitats
- la comunicació externa en temes de Qualitat.

El Comitè de Qualitat és l'òrgan que:

- vetlla perquè es dugui a terme el pla de mesures per a la correcció de les no conformitats
- realitza el seguiment de les accions correctives que es proposen
- proposa els plans de formació en temes de qualitat
- avalua els indicadors de qualitat i proposa mesures correctores
- vetlla perquè la documentació del Sistema de Qualitat estigui actualitzada
- vetlla perquè es realitzin les auditories internes
- realitza el seguiment i el control dels proveïdors del SB.

En conclusió, vetlla perquè el sistema de Qualitat es mantingui actualitzat i operatiu, i garanteix la comunicació interna i externa necessària per al manteniment del sistema.

#### Activitats del Comitè de Qualitat del SB

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Núm. de reunions</b>	10	20	19	10	13
<b>Núm. acords</b>	49	73	57	41	68
<b>Accions correctives/preventives</b>	17	10	79	14	13

**4.1.4. El responsable de qualitat juntament amb el comitè de qualitat fan un seguiment acurat dels temes d'aquest àmbit i estudien propostes de millora** i, si el tema és molt específic, designen les persones i/o grups de treball més indicats per estudiar-ho. D'aquesta manera les millores que es van implementant són fruit de l'estudi de les persones que coneixen millor els temes, amb les aportacions de tots els implicats.

**4.1.5. El Sistema de Gestió de la Qualitat es va actualitzant permanentment, a mesura que sorgeixen noves necessitats o nous reptes.** A més, anualment es fa una reflexió en profunditat de tot el seu funcionament. El Director del SB convoca una reunió anual del Comitè de Qualitat per efectuar la revisió del Sistema. L'ordre del dia d'aquesta reunió contempla necessàriament els punts següents:

- El compliment dels objectius de qualitat.
- L'anàlisi dels resultats dels indicadors de qualitat
- Els resultats de les auditories de qualitat.
- L'anàlisi de les no conformitats i accions correctives i preventives.
- Els suggeriments, queixes i nivell de satisfacció dels usuaris
- L'avaluació dels proveïdors
- Els canvis que afecten al sistema de qualitat
- Les oportunitats i recomanacions de millora

**4.1.6. Dels resultats de la revisió del Sistema de gestió de la qualitat en surten els acords que són conseqüència directa de la revisió del Sistema** i, en successives reunions del Comitè de Qualitat, es fa el seguiment i control dels mateixos per tal de comprovar-ne el seu compliment.

Aquests acords tenen en compte:

- la millora de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat i dels seus processos
- la millora dels serveis en relació als requeriments dels usuaris
- les necessitats de recursos

A més, com a resultat de la revisió poden aparèixer eventuais modificacions al Sistema de Qualitat i altres oportunitats de millora. Aquestes modificacions són encarregades a un responsable que, amb l'ajuda organitzativa adequada, les porta a efecte en els terminis fixats.

Els resultats de la revisió són un element clau per al traçat de nous objectius i es difonen a tots els membres del SB.

#### **4.1.7. La documentació del sistema de qualitat és accessible per a tot el personal del SB a la Intranet ISO 9001. Hi són consultables:**

- Documentació : Documentació bàsica, Documents de referència i Documents d'ajuda
- Processos: Fitxes , Indicadors, Mapa
- Formularis: No conformitats, Documents no localitzats , Gestió de locals i adquisicions no documentals, Incidències informàtiques
- Taulell : Amb notícies d'interès general
- Novetats: Amb informació sobre la documentació recentment aprovada
- Altres informacions: Informes (Avaluació, Auditoria externa, Enquestes,...)
- Comitè de Qualitat: Actes del Comitè
- Formació: Documentació dels cursos de formació interna
- Propostes de millora i suggeriments: Bústia adreçada al responsable de qualitat

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Un indicador de la voluntat ferma i sostinguda al llarg dels anys d'aplicar criteris de qualitat és el fet que, en l'àmbit espanyol, el SB ha estat pioner en l'aplicació de tècniques de qualitat aplicades a les biblioteques.
- Es disposa de reconeixement extern de la bona gestió (Certificats ISO 9001 i ANECA)
- Canals de comunicació interna ben establerts.
- El punt més fort del sistema és, sense dubtes, el seu personal, altament implicat en la qualitat i l'orientació a l'usuari.
- El SB disposa de mecanismes que assegurin la representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària. La participació dels usuaris estudiants i PDI manifestant la seves necessitats ajuden a millorar el nivell de la qualitat dels serveis que s'hi ofereixen.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La no existència d'un pla general de la qualitat de la gestió a la UAB fa que, de vegades, les iniciatives de millora del SB quedin frenades quan cal comptar amb la intervenció d'algun altre servei.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Millorar la coordinació amb altres agents responsables de dur a terme l'aplicació dels programes de qualitat dins i fora de la UAB.

## 4. L'assegurament de la qualitat

### 4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

**En resum:** És satisfactori el nivell d'adequació dels mecanismes per fer el seguiment dels plans de millora resultants dels processos d'avaluació del SB?

Molt satisfactori	Satisfactori	Poc satisfactori	Gens satisfactori
A	B	C	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Indicadors:

	a	b	c	d
4.2.1. Establiment de plans de millora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2. Mecanismes d'assegurament de la qualitat del contingut i el disseny dels plans de millora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.3. Mecanismes de seguiment del desenvolupament dels plans de millora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4. Mecanismes per a l'obtenció i la valoració dels resultats dels plans de millora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.5. Implicació del SB en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.6. Implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.7. Fonts i documentació	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. L'assegurament de la qualitat

### 4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'aplicació de la ISO 9001 per a fer el seguiment de totes les activitats relacionades amb la qualitat. També valora el dinamisme del Comitè de Qualitat que en el període estudiat ha pres un total de 288 acords relatius a la millora de la qualitat, i els ha executat. (Vegeu quadre a 4.1.3.)

#### Evidències 4.2. Mecanismes de seguiment

- Informes anuals de la revisió del sistema de qualitat
- Acords del Comitè de Qualitat 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Actes del Comitè de Qualitat
- Objectius anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Intranet ISO 9001
- Certificat ISO 9001:2000 del Servei de Biblioteques
- PG-13. Control de no conformitats
- PG-14. Accions correctives i preventives
- PG-17. Auditories internes de qualitat
- PG-21. Dades estadístiques
- Bases de dades "ISO"
- Enquesta Sistema de Qualitat: "10 preguntes per ajudar-nos a millorar" 2005
- Quadre de l'evolució anual indicadors de qualitat

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- En els darrers cinc anys s'ha renovat i ampliat la Intranet ISO i les bases de dades de control del sistema de qualitat, i s'han consolidat les auditories anuals internes i externes.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**4.2.1. Els objectius anuals del SB, emmarcats en el Pla estratègic del SB cerquen sempre la millora de l'oferta dels serveis.** Les propostes de millora de l'avaluació transversal anterior (2000), s'incorporaren al Pla estratègic del SB.

A nivell més específic, els plans de millora del sistema de gestió de la qualitat s'estableixen a partir de l'avaluació general que es realitza anualment però també s'hi van afegint altres objectius de millora a partir de l'estudi de les dades i, en aquest sentit, el comitè de qualitat pren mensualment acords que es van aplicant i dels quals se'n fa un seguiment continuat. Això inclou també la realització tant d'accions preventives com correctives.



**4.2.2. Els mecanismes d'assegurament de la qualitat del contingut i el disseny dels plans de millora són satisfactoris.** Els continguts de les millores que es van implementant sorgeixen de l'estudi de l'evolució dels indicadors, de les enquestes de satisfacció dels usuaris i de les queixes i suggeriments dels usuaris.

**4.2.3. Es fa un seguiment dinàmic dels objectius programats, als quals s'assigna responsable i data màxima d'execució.** L'aplicació dels mecanismes de la ISO 9001 garanteix tot el procés, que es va documentant a mesura que avança el desenvolupament.

**4.2.4. El sistema de qualitat preveu indicadors per a tots els processos i permet fer-ne el seguiment al llarg del temps.** Des de l'inici de la implantació del sistema de qualitat, any rere any han anat incorporant-se nous indicadors per fer un acurat seguiment dels estàndards de servei i de les millores que s'han anat implementant. A partir de l'estudi d'aquests indicadors s'estableixen noves accions de millora si els resultats no han estat suficientment satisfactoris.

**4.2.5. La implicació de les biblioteques en els plans de millora del SB és total.** Això es garanteix des del moment que tots els caps de biblioteca són membres del comitè de qualitat i poden transmetre de primera mà als seus col·laboradors tots els acords que es van prenent en matèria de qualitat.

**4.2.6. La implicació dels estudiants i el PDI en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora és millorable.** Novament aquí la implicació ve vehiculada per les comissions d'usuaris de les biblioteques, i pels suggeriments i queixes que puguin fer arribar, i per la resposta a les enquestes de satisfacció d'usuaris.

**4.2.7. Existeix una documentació exhaustiva de tots els processos i activitats del sistema de gestió de la qualitat.** Tota la informació relativa a la gestió de la qualitat i als plans de millora es troba a la Intranet del SB.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La dinàmica de treball que imposa la ISO 9001 serveix per familiaritzar-se amb l'avaluació continuada, que no és vista com un perill sinó com una oportunitat de millora.
- La documentació de tots els processos que es duen a terme en el sí del SB.
- L'existència de mecanismes periòdics per a establir plans de millora i per realitzar un acurat seguiment de la seva aplicació.
- L'existència de mecanismes que assegurin la representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària.
- L'absoluta implicació de totes les biblioteques en els plans de millora. El fet que tots els caps de biblioteca siguin membres del Comitè de qualitat facilita que es puguin transmetre directament els acords establerts.

## **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Poc coneixement del sistema de qualitat del SB per part d'altres àmbits de la UAB.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Seguir treballant en la millora de la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Revisar el plantejament de les enquestes de satisfacció dels usuaris per tal que puguin ser una eina cada vegada més útil.
- Fer una major difusió de les eines que tenen els usuaris per aportar suggeriments.
- Augmentar la implicació dels diferents agents de la comunitat universitària en el disseny, desenvolupament i avaluació dels plans de millora.

## 4. L'assegurament de la qualitat

### 4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

**En resum:** Són adequats els mecanismes de què disposa el SB per conèixer la satisfacció dels usuaris?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			<b>x</b>				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
4.3.1. Existència de mecanismes per conèixer i analitzar les expectatives i les necessitats dels usuaris	<b>x</b>			
4.3.2. Adequació dels mecanismes per conèixer les expectatives, les necessitats i la satisfacció dels usuaris		<b>x</b>		
4.3.3. Evidències que avalen el nivell de satisfacció dels usuaris		<b>x</b>		
4.3.4. Implicació del SB en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris	<b>x</b>			
4.3.5. Implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris		<b>x</b>		

## 4. L'assegurament de la qualitat

### 4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La utilització de diferents mètodes i sistemes per l'obtenció de la informació sobre la qualitat que perceben els usuaris

#### Evidències 4.3. Satisfacció d'usuaris

- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Informe *Focus group* biblioteca digital 2003
- Enquestes de formació d'usuaris
- Enquesta sobre l'ús de la biblioteca digital fet pel CBUC 2005
- PG-19. Suggestiments i reclamacions de l'usuari
- PG-20 Mesurament de la satisfacció dels usuaris
- Intranet ISO 9001
- Informe de Suggestiments i Queixes
- Acords Comitè de Qualitat 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- PR-02 Gestió del Sistema de Qualitat
- PR-07 Informació Documental
- PR-12 Formació d'usuaris
- Pla de màrqueting 2005-2007

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Consolidació de la sistemàtica de fer enquestes periòdiques per conèixer les opinions i grau de satisfacció dels usuaris.
- Aplicació de la tècnica del Focus Group per mesurar la satisfacció dels usuaris sobre la biblioteca digital el 2003.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**4.3.1. El SB disposa de diversos mecanismes per a poder valorar adequadament el grau de satisfacció del seus usuaris.** Els mecanismes més utilitzats per conèixer les expectatives, necessitats i opinions dels usuaris són els següents:

##### Enquestes periòdiques adreçades als usuaris

L'objectiu és fer un sondeig sobre les seves necessitats reals i el seu grau de satisfacció vers els serveis oferts. La freqüència de la realització de les enquestes generals és de com a mínim cada tres anys. Tant el tipus d'enquesta com l'elecció de la mida de la mostra i el mètode de mostreig estan destinats a obtenir unes estimacions fiables. El SB té establert un protocol per mesurar el grau de satisfacció dels usuaris (PG-20). Un cop analitzats els resultats obtinguts es defineixen les accions de millora que s'han de desenvolupar.

El SB des de 1999 es realitza enquestes als seus usuaris. Hi ha enquestes més generals i d'altres més específiques o destinades a col·lectius determinats d'usuaris del SB. S'ha emprat la tècnica del *Focus Group* per a conèixer les necessitats i expectatives del PDI amb referència a la biblioteca digital. Des de fa dos anys els assistents als cursos de formació *Vine a conèixer la teva biblioteca* també són pregats de respondre una enquesta per conèixer si s'han complert les seves expectatives.

El Comitè de Qualitat del SB vetlla per la realització d'aquestes enquestes i proposa nous temes a estudiar en funció dels objectius d'informació que es volen assolir amb l'enquesta.

### Suggeriments i/o queixes

Tot i que la presentació de queixes o suggeriments es pot fer per mitjans com el telèfon, el correu electrònic, carta, fax, etc., la UAB disposa d'un sistema normalitzat i centralitzat, el formulari electrònic *UAB digueu*, que és a l'abast de tots els interessats. Tots els suggeriments i/o queixes rebuts es contesten per escrit i són analitzats pel Comitè de Qualitat i per la Comissió d'Usuaris de les biblioteques, que compta entre les seves funcions "analitzar i vehicular les propostes, suggeriments i reclamacions dels usuaris" (art. 23d del *Reglament del SB*). El SB disposa d'un protocol de com tractar les demandes dels usuaris (PG-19).

Lamentablement el formulari electrònic institucional *UAB digueu* és poc conegut pels usuaris. El desconeix un 66,8 % dels alumnes de 1r i 2n cicle, un 64,7 % dels estudiants de 3r cicle i un 59,1 % dels professors, segons dades de l'enquesta de l'any 2004.

Les queixes s'intenten resoldre tan bon punt es produeixen però, a més, són analitzades en el sí de les reunions del Comitè de Qualitat i se'n realitza un informe anual.

### Quadre resum 2001-2005 Suggeriments i Queixes

Suggeriment i/o queixa	2001	2002	2003	2004	2005
Servei de préstec	17	17	14	7	9
Consulta a Sala	14	7	16	3	3
Gestió de la col·lecció	8	8	8	5	7
Equipament informàtic i audiovisual	18	25	7	8	1
Instal·lacions	9	20	9	0	0
Soroll	14	12	8	3	9
Temperatura	50	21	45	16	21
Servei de fotocòpies	17	25	12	12	4
Horari biblioteca	36	4	6	0	1
Personal	4	6	8	3	4
Seguretat	11	7	1	1	0
Préstec Interbibliotecari	0	0	0	2	1
Altres					13
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>152</b>	<b>134</b>	<b>60</b>	<b>73</b>

A més de les queixes rebudes a través del formulari electrònic institucional *UAB digueu*, també aporten informació sobre la satisfacció dels usuaris els correus electrònics amb suggeriments o queixes que arriben a l'adreça institucional del SB [s.biblioteques@uab.es](mailto:s.biblioteques@uab.es) o a les adreces de cadascuna de les biblioteques.

### **Fulls de suggeriments per a la compra de bibliografia**

Són accessibles des dels diferents taulells de les biblioteques i permeten el coneixement directe sobre possibles mancances documentals.

### **L'atenció in situ als usuaris**

Permet un diàleg directe amb les biblioteques. En la majoria de casos es recullen queixes o suggeriments de caràcter puntual sobre els serveis que —si és possible— s'intenten resoldre al moment o bé es dirigeixen cap als responsables pertinents. Pot ser una fórmula no gaire ortodoxa però genera un mecanisme recíproc de comunicació/resposta. Les informacions i/o opinions recollides es comenten i s'avaluen en les diferents reunions de treball que es realitzen.

### **Les comissions d'usuaris**

Tots els membres de la comunitat universitària tenen representants en aquestes comissions i, a través d'ells, poden fer arribar al SB les seves demandes. Amb tot, com ja s'ha indicat en altres apartats d'aquest informe, es constata per part dels usuaris un grau important de desconeixement de les comissions d'usuaris ja que —segons les dades de l'enquesta de 2004—no les coneixen el 96,1 % dels alumnes de 1er i 2n cicle, ni el 93,1 % dels de 3er cicle, ni el 51,1 % del PDI.

**4.3.2. Els mecanismes per conèixer les expectatives, les necessitats i la satisfacció dels usuaris són adequats.** Els resultats obtinguts de les diferents enquestes suposen una retroinformació que és molt útil a l'hora de saber quines són les necessitats, les expectatives i les exigències dels usuaris (atributs de qualitat). El seu coneixement facilitarà l'adequació dels serveis que actualment es destinen als usuaris a més de donar informació sobre l'oportunitat de crear-ne de nous. Els resultats també són determinants i faciliten en gran mesura el disseny del qüestionari en futures edicions de l'enquesta.

Les enquestes de satisfacció, els fulls de suggeriments i les enquestes que responen els alumnes després de rebre un curs de formació d'usuaris són instruments de medició de la qualitat. Els resultats obtinguts són indicadors de la qualitat que presta el SB i com a indicadors de qualitat formen part dels processos PR02 Gestió del Sistema de Qualitat (procés estratègic), PR07 Informació Documental (procés clau) i PR-12 Formació d'usuaris (procés clau)

### **4.3.3. Les evidències que avalen el nivell de satisfacció dels usuaris són:**

- Enquestes de satisfacció d'usuaris
- Suggeriments i reclamacions
- Enquestes d'avaluació dels cursos de formació d'usuaris
- Focus Group

La fiabilitat dels resultats obtinguts en les diferents edicions de les enquestes de satisfacció avalen de manera fefaent aquest tipus d'instrument de medició. Per garantir la fiabilitat i saber quantes enquestes cal recollir es calcula, amb l'assessorament d'especialistes de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia, una mostra amb un nivell de confiança del 95,5%. A continuació és mostren els resultats obtinguts en l'enquesta del 2004:

Tipus d'usuari	Nombre global	Mostra d'usuaris enquestats	Error de la mostra (aproximat)
Alumnes de 1r i 2n cicle*	24.908	1.823	2,25
Tercer cicle**	3.606	209	6,71
Professors***	2.194	321	5,16
Altres****	-	151	
<b>TOTAL</b>	<b>30.708</b>	<b>2504</b>	<b>1,98</b>

\* Correspon als alumnes del curs 2003-2004 matriculats, excloent els alumnes matriculats de primer any.

\*\* Representen tots els alumnes que estiguin realitzant el doctorat.

\*\*\* Estan inclosos tots els professors i professores independentment de la seva dedicació.

\*\*\*\* Bàsicament Amics de la UAB

**4.3.4 El SB està plenament implicat en el disseny, desenvolupament i avaluació dels mecanismes per a conèixer la satisfacció dels seus usuaris.** El mesurament de la satisfacció dels usuaris, i els suggeriments i reclamacions són procediments generals que formen part del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001.

El Comitè de Qualitat segueix el procediment (PG-20) on s'estableix que el procés de realització del mesurament que té les següents fases:

- Establiment dels objectius
- Determinació de les necessitats i exigències de l'usuari
- Disseny del qüestionari
- Elecció del tamany de la mostra i mètode de mostreig
- Realització de l'enquesta
- Tabulació de les dades
- Anàlisi del resultat

**4.3.5. La implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris és satisfactòria.** Experts de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia donen suport tècnic al SB. A partir dels objectius a assolir en el procés d'enquesta als usuaris que ha fixat el Comitè de Qualitat, els experts l'assessoren a l'hora de determinar el disseny, la metodologia, la definició de les preguntes, la selecció del format de resposta, el tamany de la mostra, la matriu i el mètode de mostreig. Un cop acabat el procés de l'entrada de les dades, de la seva tabulació i posterior explotació també donen suport a l'hora d'analitzar i interpretar les dades obtingudes.

Els professors, secretaries de departament, coordinadors de biblioteca, etc. —moltes vegades a petició dels caps de biblioteca— fan difusió i actuen de prescriptors perquè el procés de recollida de dades arribi a coneixement de tots els usuaris. El Vicerector/a d'Investigació redacta un missatge explicatiu, adjuntant l'enquesta, per poder-lo difondre a tot el professorat a través del correu electrònic institucional, invitant-lo a la participació.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, desenvolupament i l'explotació de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- El mesurament de la satisfacció dels usuaris està inserit dins del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001. Les enquestes de satisfacció d'usuaris són indicadors de qualitat i registres ISO.
- Els suggeriments i reclamacions dels usuaris està procedimentat en el Sistema de gestió de Qualitat ISO 9001. Els suggeriments i reclamacions dels usuaris són indicadors de qualitat i registres ISO.
- La Carta de Serveis com a “contracte” amb els usuaris.
- Existència d'un Pla de màrqueting del SB.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Dificultat en poder determinar les necessitats reals dels usuaris i els problemes i mancances que troben en el servei. El tipus d'enquestes utilitzades no afavoreixen l'argumentació de motius.
- La baixa participació dels usuaris de 3er cicle en les enquestes per a conèixer la seva satisfacció.
- El poc coneixement que tenen els usuaris sobre els sistemes per a formular queixes i suggeriments.
- La sistemàtica per a fer arribar la informació als usuaris podria millorar-se, ja que molts potser no arriben a conèixer quins han estat els resultats sobre les enquestes de satisfacció, tot i que són públiques i disponibles al web del SB.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Potenciar les noves eines com els focus grups i començar a treballar amb entrevistes amb persones dels departaments per veure quines són les seves necessitats i si les expectatives de servei que tenen es cobreixen o no i quines coses caldria fer i no es fan. És a dir, tenir més feedback amb els professors i fins i tot amb els instituts i centres que estan instal·lats al campus de la UAB.
- Fer una major difusió de les eines que els usuaris tenen a l'abast per a formular queixes i suggeriments.
- Augmentar la participació a les enquestes de satisfacció.
- Millorar els canals per a transmetre als usuaris els resultats de les enquestes realitzades, així com donar la possibilitat de transmetre la opinió referent als resultats obtinguts.



## 5. Recursos

### 5.1. Personal

#### En resum:

Són adequats, en nombre i qualificació, els recursos humans de què disposa el SB per tal d'assolir els seus objectius?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
	<b>x</b>		

#### Indicadors:

	a	b	c	d
5.1.1. Pertinència de la tipologia i la distribució del personal en relació amb els serveis i centres bibliotecaris, i també amb els diferents horaris de funcionament del servei		<b>x</b>		
5.1.2. Adequació de la tipologia i la formació del personal en relació amb la missió i els objectius dels serveis i centres		<b>x</b>		
5.1.3. Definició adequada dels perfils professionals per a cada lloc de treball		<b>x</b>		
5.1.4. Existència de mecanismes formals d'avaluació del personal àgils i efectius			<b>x</b>	
5.1.5. Existència d'una política de personal (dotació, adequació, promoció...) clara i àgil			<b>x</b>	
5.1.6. Adaptació del pla de formació específic del personal del SB als objectius de servei, i previsió d'actualització dels coneixements en tecnologies de la informació		<b>x</b>		
5.1.7. Existència de mecanismes per conèixer la implicació, motivació i satisfacció del personal del SB			<b>x</b>	
5.1.8. Existència d'una política orientada a compatibilitzar l'especialització amb la polivalència del personal			<b>x</b>	
5.1.9. Personal de suport informàtic del SB			<b>x</b>	

## 5. Recursos

### 5.1. Personal

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'esforç que necessàriament s'ha realitzat i caldrà seguir fent per actualitzar els coneixements en l'àmbit de les noves tecnologies de la informació.

#### Evidències 5.1. Personal

- Organigrama del Servei de Biblioteques
- Horaris del Servei de Biblioteques
- Pla de formació del personal del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Anuaris Estadístics REBIUN 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Perfils del Servei de Biblioteques
- Jornades "Compartir coneixement al Servei de Biblioteques de la UAB"
- Enquesta Sistema de Qualitat: "10 preguntes per ajudar-nos a millorar" 2005
- Àrea de Recursos Humans de la UAB
- Enquestes de satisfacció del personal del Servei de Biblioteques
- Butlletí electrònic SB21
- Butlletí electrònic ISO 9001
- Intranet ISO 9001
- Intranet La Carpeta
- Reunions Servei de Biblioteques – Servei d'Informàtica
- Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2002-2006

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- El personal del SB ha hagut d'anar actualitzant les seves competències degut a factors com la importància creixent de:
  - La gran expansió de la biblioteca digital
  - El repte del nou model d'aprenentatge i l'adaptació progressiva als nous plans d'estudis propis de l'EEES
- Ampliació molt moderada de la plantilla de personal del SB.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**5.1.1. El model de plantilla vigent al SB va ser aprovat pel Consell Social de la UAB el 13 de novembre de 1998.** Actualment hi treballen 162 persones que pertanyen a diverses categories laborals i es troben distribuïdes a les diverses biblioteques en funció dels usuaris potencials, les vinculacions temàtiques, l'estructura dels edificis, els fons existents i les càrregues de treball. El 52% de la plantilla forma part de les escales de gestió, amb coneixements específics de biblioteconomia i documentació. El 15 % de la plantilla té horari continuat de 8h. a 15 h., el 53% fa horari partit i el 32% té horari continuat de tarda.

### Evolució del personal del SB

Personal del Servei de Biblioteques per grups	2001	2002	2003	2004	2005
Cos facultatiu d'arxius i biblioteques (grup A)	1	1	1	1	1
Escala tècnica (grup A)	5	5	6	7	9
Ajudants d'arxius i biblioteques (grup B)	60	64	63	67	64
Administratius (grup C)	16	37	37	49	49
Auxiliars administratius (grup D)	46	26	24	14	17
Laborals (grup 1)	1	1	1	1	1
Laborals (grup 2)	1	0	1	1	1
Laborals (grup 3)	1	1	1	1	1
Laborals (grup 4)	19	20	20	19	19
Subalterns funcionaris (grup E)	2	2	2	0	0
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>157</b>	<b>156</b>	<b>160</b>	<b>162</b>

A l'enquesta de satisfacció del personal del SB de 2006 les respostes sobre si la plantilla està ajustada a les funcions i objectius de la Biblioteca han estat les següents: sí 26 %, parcialment 35 % i no 32 %.

**5.1.2. La tipologia del personal respon a les necessitats de les biblioteques**, en especial pel que fa referència al personal bibliotecari (52% de la plantilla) que —en gairebé la totalitat dels casos— disposa de la Diplomatura en Biblioteconomia i/o la Llicenciatura en documentació, o d'ambdues titulacions. També una bona part d'ells disposen d'una segona titulació en una altra matèria.

A més, existeixen plans de formació continuada anuals específics per al personal del SB. (Vegeu 5.1.6)

**5.1.3. Totes les places disposen de perfil.** Actualment es troben en fase de revisió per tal d'actualitzar-ne el contingut dins del marc de revisió de tots els perfils de professionals de la UAB.

Segons l'enquesta de satisfacció del personal del SB de 2006 el 60 % del col·lectiu bibliotecari constata que no es fa una revisió periòdica dels perfils professionals. El 35 % considera que no s'ha realitzat una valoració de cada lloc de treball, un altre 35 % diu que parcialment i només un 10 % pensa que sí.

**5.1.4. Els mecanismes d'avaluació de personal existents a les biblioteques són els mateixos que per la resta del PAS de la UAB.** Els caps, a petició de l'Àrea de Recursos Humans, fan valoracions del personal de nova incorporació però no existeix un mecanisme d'avaluació continuada. De manera més específica, els caps de biblioteques mantenen reunions amb els seu personal per tal de fer el seguiment de les tasques que els han estat encomanades i també per valorar les necessitats de formació de tots i cadascun dels membres de la plantilla del SB.

**5.1.5. La política de personal és la mateixa que existeix per la resta del PAS de la UAB.**

A l'informe final de l'anterior procés d'avaluació (juny 2001) s'inclogueren amb prioritat alta i termini d'execució curt, les següents accions estratègiques de millora:

*Revisar la plantilla teòrica del SB per tal de preveure:*

- a) *Les exigències derivades d'implementar les noves tecnologies de la informació i de la comunicació ;*
- b) *Les modificacions necessàries en la relació de llocs de treball, en especial els complements de destinació, per tal de millorar la baixa política retributiva que presenta la plantilla en relació a la resta de l'Estat ;*
- c) *Nova oferta d'ocupacions, si escau.*
- d) *Una adequada definició del paper dels becaris.*

El Pla estratègic del SB 2003-2006 dedica un eix específic a Recursos humans, i contempla la necessitat d'efectuar la revisió de la plantilla teòrica i també d'altres objectius que hi són relacionats. Malauradament, els diversos canvis ocorreguts en els darrers tres anys al capdavant de la gestió de l'Àrea de Recursos Humans de la UAB han produït una paralització de la majoria d'aquests objectius.

**5.1.6. El SB proposa cada any a l'Àrea de Recursos Humans un pla de formació continuada específica per al personal del SB.** El pla contempla una part de cursos específics de temàtica bibliotecària i altres aspectes ja inclosos en el pla general de formació de la UAB (idiomes, microinformàtica, gestió...) .

#### Assistents del SB a cursos de formació permanent

CURS	2001	2002	2003	2004	2005
COBDC i CBUC (específics de biblioteconomia i documentació)	32	85	46	54	93
Cursos UAB específics per personal del SB	94	27	29	36	212
Aprenentatge de llengües	25	19	13	15	10
Informàtica	73	64	82	28	70
Altres organitzats per la UAB	100	135	123	120	113
Altres cursos, congressos i seminaris	6	19	35	7	21
Sessions de formació en bases de dades	-	-	-	48	48
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>349</b>	<b>328</b>	<b>308</b>	<b>567</b>

El Pla estratègic del SB 2003-2006 contempla el desenvolupament i aplicació, dins del pla de formació general, d'una línia d'actuació que permeti aconseguir que tot el personal de les biblioteques disposi dels coneixements permanentment actualitzats en les noves tecnologies aplicades a l'àmbit bibliotecari. Sobre aquest tema recentment ha estat preparat un estudi titulat "Anàlisi de les competències i necessitats formatives del personal de les biblioteques en el nou entorn tecnològic" i es troba en fase d'estudi per part de la Unitat de Formació de l'Àrea de Desenvolupament de RRHH per tal d'incorporar les propostes realitzades a l'oferta formativa.

**5.1.7. Existeixen diversos mecanismes per a conèixer la implicació, motivació i satisfacció del personal del SB, però no hi ha estratègies formals ben definides.** Els diferents responsables mantenen contactes amb el seu personal, bàsicament informals i interpersonals, que els permeten tenir una referència del seu grau de satisfacció, motivació i implicació.

Els mecanismes indirectes utilitzats per conèixer les expectatives, necessitats i opinions del personal de les biblioteques són:

**Les reunions** que periòdicament es realitzen en els diferents àmbits o seccions. Aquestes reunions encara que siguin per tractar temes tècnics permeten també exposar les demandes del personal. Habitualment un cop al mes hi ha una reunió del Director del SB amb els caps de biblioteca i en ella, si no és un punt de l'ordre del dia, el torn obert de paraules es pot utilitzar per expressar les expectatives i necessitats del personal. També hi ha reunions

periòdiques amb l'administrador de centre on es tracten aquests mateixos temes.

**Les entrevistes personals**, l'accessibilitat dels responsables del SB, de l'administració de centre i dels caps de biblioteca fa possible que el personal de les biblioteques pugui expressar directament les seves demandes.

#### **Les enquestes de satisfacció**

L'any 2000, coincidint amb l'anterior avaluació transversal, es realitzà una enquesta de satisfacció del personal de biblioteques. Durant la realització d'aquesta avaluació interna s'ha considerat convenient repetir la mateixa enquesta durant el mes de juny del 2006. L'explotació de les dades és en curs de realització però una primera aproximació a la comparativa de les dues enquestes mostra variacions mínimes, confirmant la informació sobre l'esperit generalment positiu del personal del SB.

El personal del SB ha participat també en altres enquestes d'àmbit general de la UAB. El 2003 es va realitzar una enquesta de satisfacció general. En una escala de 5 la majoria de les respostes del personal del SB es van situar per sobre del 3.

El maig de 2005, després de cinc anys de gestió de la qualitat amb un sistema certificat ISO 9001, es va fer una enquesta a tot el personal del SB per conèixer el seu grau d'ús i satisfacció amb el sistema de gestió de la qualitat i per veure en quins aspectes podria millorar el sistema. Els resultats van ser, en general, molt satisfactoris.

En resum, es considera que tots aquests mecanismes descrits són adequats i suficients per obtenir informació sobre el nivell d'implicació, motivació i satisfacció del personal del SB.

**5.1.8. En general, es fomenta la polivalència del personal, del tot imprescindible a les biblioteques més petites.** L'existència de procediments ben documentats també ajuda a que es puguin realitzar tasques no habituals quan la bona marxa de la biblioteca així ho aconsella (personal de baixa, època de vacances, puntes de feina,...)

**5.1.9. La plantilla vigent va ser elaborada en un moment que tot just començaven a entreveure's els canvis organitzatius que podria comportar la irrupció dels documents digitals en la gestió de les biblioteques.** Es tracta, doncs, d'una plantilla concebuda per la gestió de la biblioteca tradicional, en un entorn bàsicament presencial. La dependència de sistemes informàtics per donar bon servei és essencial i —tot i el voluntarisme del personal de les biblioteques— es fa necessari comptar amb personal especialitzat per mantenir adequadament el parc microinformàtic. Novament aquí hem de mencionar el Pla estratègic del SB 2003-2006, que preveu l'objectiu d'assolir que totes les biblioteques disposin del suport microinformàtic adequat. Lamentablement, però, en el darrer trienni no s'ha avançat gens en l'assoliment d'aquest objectiu.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Organigrama definit i ben conegut pel personal.
- Implicació del personal en grups de treball i de millora.
- Personal ben qualificat.
- Existència d'un pla de formació específic del SB
- Els llocs de treball es cobreixen amb personal del nivell professional adequat

- La dinàmica autocrítica de la tasca que es ve desenvolupant.
- L'excel·lent qualitat (tant professional com humana) del personal del SB envers els usuaris.

## **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- El retard en l'arribada de noves mesures i l'adaptació als nous reptes del personal de biblioteques per la manca d'implicació de l'Àrea de Recursos Humans.
- No disposar d'una plantilla teòrica actualitzada.
- La utilització excessiva de la figura del becari per a cobrir mancances de personal contractat.
- Manca de personal amb perfil informàtic.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Implicació de la Gerència en l'establiment d'un calendari de treball per portar a terme tots els objectius relacionats amb els Recursos Humans que figuren en el Pla estratègic i que es troben aturats des de fa més de tres anys.
- Revisió urgent de la plantilla perquè hi ha necessitats d'adaptació urgents, no contemplades a la plantilla del 1998.
  - Contemplar la incidència de:
    - o l'externalització de serveis (p.ex. catalogació)
    - o la substitució de formats (revistes en paper vs. Revistes electròniques)
    - o el treball en projectes cooperatius (CBUC, CCUC)
    - o el canvi en les càrregues de treball (biblioteca presencial / biblioteca digital)
    - o la necessària transversalització de les tasques i recursos (una revista digital no és de cap biblioteca i alhora ho és de totes).
  - Plantejar-se la conveniència o no d'una reestructuració general de la plantilla:
    - o Cal anar a un equip únic de revistes / recursos digitals?
    - o És convenient anar a un equip únic de catalogació?
    - o Cal redistribuir el personal entre les diferents biblioteques en funció dels nous paràmetres?
  - Analitzar nous models de plantilles d'altres biblioteques universitàries.
  - Revisar la relació entre nombre de personal de cada col·lectiu: bibliotecaris/administratius/auxiliars de serveis.
  - Començar a introduir el bibliotecari temàtic. Revisió de perfils i competències.
  - Revisar nivells i retribucions.
  - Revisar el paper dels becaris.

- Augmentar l'oferta i la participació als cursos de formació tant de tipus general com específic
- Promoure les habilitats relacionades amb el coneixement d'altres idiomes, i molt especialment, de l'anglès.





## 5. Recursos

### 5.2. Instal·lacions

#### En resum:

Són adequats, funcionals, confortables i accessibles els espais i les instal·lacions que el SB posa a l'abast dels usuaris?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
	<b>x</b>		

#### Indicadors:

	a	b	c	d
5.2.1. Adequació de l'espai físic a les diferents activitats i serveis i al nombre d'usuaris potencials		<b>x</b>		
5.2.2. Adequació dels horaris d'obertura de les instal·lacions a les necessitats dels usuaris		<b>x</b>		
5.2.3. Funcionalitat de les instal·lacions i ergonomia dels espais de treball del personal i dels usuaris		<b>x</b>		
5.2.4. Adequació dels mitjans tecnològics disponibles en cadascun dels punts de treball o servei a l'activitat que s'hi desenvolupa		<b>x</b>		
5.2.5. Adequació dels recursos tecnològics del sistema d'informació		<b>x</b>		
5.2.6. Existència de mecanismes per detectar les necessitats de noves tecnologies		<b>x</b>		
5.2.7. Existència de mecanismes de renovació dels equips informàtics obsolets	<b>x</b>			
5.2.8. Existència de mecanismes efectius de manteniment general de les instal·lacions		<b>x</b>		
5.2.9. Adaptació de les instal·lacions a les persones amb discapacitats		<b>x</b>		
5.2.10. Existència i coneixement per part de tot el personal dels plans de seguretat i evacuació			<b>x</b>	

## 5. Recursos

---

### 5.2. Instal·lacions

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'esforç d'adaptació dels espais en un context que, de vegades, no és gens propici ja que s'han de reutilitzar espais que, en ocasions, no estaven pensats per una biblioteca (p. ex: els espais que ocupa la Biblioteca de Ciències Socials abans havien estat un bar i restaurant).
- L'esforç fet per la universitat en proporcionar els recursos informàtics adients als usuaris (renovació del parc d'ordinadors) així com renovar el material més específic adreçat a la utilització de tecnologies diferents i conservació del fons bibliogràfic (lectors de microformes, compactus)

#### Evidències 5.2. Instal·lacions

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2002-2006</b></li><li>- <b>Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004</b></li><li>- <b>Web SEPMA</b></li><li>- <b>Plans d'autoprotecció</b></li></ul> |
|---|

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Diverses renovacions de l'equipament informàtic.
- Posada en funcionament d'un nou sistema informàtic d'accés a bases de dades científiques instal·lades localment (CITRIX).
- Nou edifici de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.
- Els espais dedicats a biblioteques han augmentat més de 8.000 m2 durant aquest quinquenni.
- Creació dins de les biblioteques d'espais dedicats al treball individual i al treball en grup.
- Actuacions de l'Àrea d'Arquitectura per anar eliminant barreres arquitectòniques a les biblioteques més antigues.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**5.2.1. La majoria de les biblioteques ocupen espais concebuts específicament per a biblioteca.** En els darrers 12 anys s'han duplicat els m2 que la universitat dedica a espais bibliotecaris, que actualment són 34.759, amb un total de 4.565 places de lectura. En els darrers cinc anys l'augment ha estat de gairebé 8.000 m2. i 350 places mentre que el nombre d'usuaris potencials s'ha mantingut estable. El Pla Estratègic del SB preveu diversos objectius de millora relacionats amb les instal·lacions.

### Dades dels locals de les biblioteques 2005

Biblioteques	Any creació	Nombre seients	m <sup>2</sup> locals	M. lineals prestatgeries de lliure accés	M. lineals prestatgeries del dipòsit	Total metres lineals
Ciències i Enginyeries	1977	501	2.906	5.222	358	5.580
Comunicació i Hemeroteca General	2002	571	10.286	4.353	5.218	9.571
Ciències Socials	1988	1.025	6.369	5.830	4.920	10.750
CDE (extensió de Ciències Socials)	1985	30	240	414,4	14,4	428,8
Humanitats	1997	1.161	8.600	11.092	3.476	14.568
Cartoteca General	1981	31	260	41	103	138
Medicina – Bellaterra	1972	270	1.439	1.113	983	2.096
Medicina – UD de l'H. del Mar	1972	90	320	559	49	608
Medicina – UD Vall d'Hebron	1975	150	589	623	0	623
Medicina – UD Trias i Pujol	1993	108	436	926	87	1.013
Veterinària	1985	247	1.302	1.230	345	1.575
Bib. Universitària de Sabadell	1993	260	1.560	1.430	100	1.530
Fundació Biblioteca Josep Laporte	2000	152	712	2.950		2.950
Edifici Rectorat					1.517	1.517
<b>Totals</b>		<b>4.565</b>	<b>34.759</b>	<b>35.783</b>	<b>17.170</b>	<b>52.948</b>

### Evolució dels espais bibliotecaris

	1994	1996	1998	2000	2002	2004	2005
<b>M<sup>2</sup> de locals</b>	18.746	20.384	25.643	26.760	29.995	30.495	34.759
<b>Places de lectura</b>	3.058	3.483	3.988	4.231	4.377	4.412	4.565
<b>km lineals de prestatgeries</b>	35,5	38,9	43,7	48,1	51,48	52,83	52,94

**5.2.2. L'horari d'obertura de les biblioteques és ampli:** totes són obertes al voltant de dotze hores diàries de dilluns a divendres. A més, els usuaris poden fer ús del servei les vint-i-quatre hores al dia tots els dies de l'any, a la sala d'estudi de la Biblioteca de Ciències Socials. D'altra banda, la Biblioteca Universitària de Sabadell amplia el seu horari els caps de setmana de les èpoques d'exàmens.

**5.2.3. Els espais de les biblioteques són funcionals i ergonòmics.** Han estat dissenyats per atendre les diverses activitats i serveis que s'hi duen a terme. Amb tot, algunes biblioteques ja necessiten una actualització via remodelació i/o ampliació. Alguns espais d'emmagatzematge requereixen condicions ambientals especials. El SEPMA (Servei de Protecció i de Medi Ambient) ha realitzat estudis sobre diversos temes relatius a la ergonomia i confortabilitat dels locals de les biblioteques: nivell de soroll, de llum, temperatures) i s'han detectat algunes incidències puntuals.

### Sales de treball per als usuaris

Biblioteques	Sales de treball
Comunicació i Hemeroteca General	27
Ciències Socials	14
Humanitats	20
Medicina - Bellaterra	4
Medicina – UD Hospital del Mar	3
Fundació Biblioteca Josep Laporte	3
Veterinària	3
Universitària de Sabadell	2

**5.2.4. Els mitjans tecnològics disponibles són adequats.** Dels 560 PC disponibles actualment a les biblioteques, n'hi ha 354 a l'abast del públic. Les biblioteques disposen de *wireless* i en algunes hi ha servei de préstec de portàtils i de llapis de memòria USB. També es troben altres aparells per a consulta de materials documentals (vídeos, aparells lectors/reproductors de microformes,...). La majoria d'ordinadors estan connectats a internet i en diverses biblioteques hi ha la possibilitat d'imprimir a un cost molt econòmic.

### Evolució del parc informàtic

PC	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Externs</b>	221	330	309	324	354
<b>Interns</b>	175	198	201	195	206

**5.2.5. Actualment el software de biblioteques està en fase de renovació.** VTLS serà substituït en els propers mesos per Corinthian, un dels millors programes de gestió de biblioteques de nova generació. També s'han adquirit SXF i Metalib per la gestió dels recursos electrònics.

**5.2.6. Es porta a terme una “vigilància tecnològica” tant per part del SB com del CBUC.** S'està al dia de la literatura professional i el SB és present als principals congressos d'àmbit estatal i a una selecció dels d'àmbit internacional.

**5.2.7. Els successius plans renovi garanteixen una actualització constant dels equipaments informàtics.** Tots el PC a l'abast del públic són Pentium IV.

**5.2.8. Per tal de garantir el manteniment, el SB ha signat convenis amb altres serveis de la UAB** on s'estableixen serveis i terminis d'execució, tant del manteniment preventiu com de les reparacions.

**5.2.9. En els darrers anys s'han fet revisions de les barreres arquitectòniques** i des de l'Àrea d'Arquitectura s'han emprès diverses accions per a eliminar-les.

**5.2.10. En els darrers anys s'ha avançat més que no pas en altres àmbits de la Universitat en temes de prevenció** degut als requeriments de la normativa ISO. Les biblioteques que tenen edifici propi disposen de pla de protecció o del seu esborrany i tots els

seus membres han rebut formació —o la rebran properament— en matèria de seguretat. En els casos de biblioteques dins d'altres edificis, es segueixen les pautes i calendari d'implantació de tot l'edifici.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Actualització periòdica de l'equipament informàtic gràcies al pla renovi.
- Sistemàtica de control del manteniment d'edificis i instal·lacions.
- Una gran part de les barreres arquitectòniques han estat ja eliminades i s'està treballant perquè les que encara resten també ho siguin. Això permet que el SB estigui obert a tothom.
- Els espais bibliotecaris de nova construcció ja estan plenament adaptats a les necessitats de l'EEES.
- Punts de lectura suficients en condicions lectives normals (excepte períodes d'exàmens).
- Els resultats de les enquestes de satisfacció d'usuaris 2004 dona una bona puntuació a les instal·lacions del SB.
- La Sala d'Exposicions de la UAB està situada a la planta baixa de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Amb l'aplicació de l'EEES probablement faran falta moltes més sales de treball que permetin el treball individual i en grup dins de les biblioteques.
- En època d'exàmens els espais d'estudi en caops de setmana i nit resulten insuficients per als usuaris. Tanmateix no sembla viable habilitar nous espais que durant la resta del curs acadèmic podrien quedar desaprofitats.
- En unes instal·lacions tan grans és difícil controlar els robatoris de material i l'accés de persones no autoritzades.
- Encara hi ha algunes biblioteques sense la retolació actualitzada de com evacuar en cas d'emergència.
- Manca de silenci en moments determinats (període d'exàmens).

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Realitzar els objectius pendents sobre infraestructures que assenyala el Pla Estratègic del SB.
- Adaptar per als usuaris amb mobilitat reduïda l'espai de la Biblioteca de Ciències Socials, ja que durant el cap de setmana no tenen accés als sanitaris (Planta -1).

- Impulsar un pla de redefinició d'espais de les diferents biblioteques del campus a fi d'adaptar-se a les noves necessitats d'infraestructures que requereixen les directrius de l'EEES
- Crear espais singulars per determinades col·leccions on estiguin garantides les condicions ambientals de manteniment.
- Reforçar el control de l'ús de les instal·lacions.
- Fer pràctiques periòdiques d'evacuació dels edificis.
- Estudiar la viabilitat d'instal·lar bústies de retorn de documents en préstec en biblioteques que no disposen d'aquest servei.
- Estudiar la viabilitat d'obrir algun espai bibliotecari més durant els períodes d'examen, no únicament la sala d'estudi de la Biblioteca de Ciències Socials.

## 5. Recursos

### 5.3. Fons

#### En resum:

Els fons que el SB posa a l'abast dels usuaris són adequats a les seves necessitats?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
	<b>x</b>		

#### Indicadors:

	a	b	c	d
5.3.1. Processos de decisió sobre l'adquisició dels fons (què cal comprar) coneguts i àgils			<b>x</b>	
5.3.2. Tramitació ràpida, un cop presa la decisió, de les adquisicions (on cal comprar-ho, a qui)	<b>x</b>			
5.3.3. Selecció dels subministradors més adequats (aquells que aporten més valors afegits)	<b>x</b>			
5.3.4. Complementació de les adquisicions amb una política adequada d'intercanvis i de donatius		<b>x</b>		
5.3.5. Existència d'una política de col·lecció que ajuda a garantir la coherència de tots els fons i evita desequilibris i duplicacions innecessàries		<b>x</b>		
5.3.6. Existència d'una col·lecció de monografies (paper / suport electrònic) que cobreix adequadament les necessitats de la docència i la recerca		<b>x</b>		
5.3.7. Existència de col·leccions audiovisuals i altres col·leccions en suport no llibre que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca		<b>x</b>		
5.3.8. Existència de col·leccions de publicacions periòdiques subscrites (paper / suport electrònic) que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca	<b>x</b>			
5.3.9. Existència de bases de dades subscrites que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca	<b>x</b>			

## 5. Recursos

---

### 5.3. Fons

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- El fet que el SB de la UAB ha anat incrementant el seu fons i que sigui membre del CBUC circumstància que ha ajudat a millorar les biblioteques com a eina de recerca.

#### Evidències 5.3. Fons

- **Formulari electrònic de proposta d'adquisició de documents**
- **Intranet La Carpeta**
- **PG-06. Adquisicions**
- **PG-06.02. Adquisicions documentals**
- **PG-06.04. Intercanvi de publicacions**
- **PG-06.05. Avaluació contínua de proveïdors**
- **IT-07. Adquisició de donatius**
- **Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005**
- **Pla general de la col·lecció**
- **Plans temàtics o sectorials de cada biblioteca**
- **Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004**
- **Informe *Focus group* biblioteca digital 2003**
- **Enquesta sobre l'ús de la biblioteca digital fet pel CBUC 2005**
- **Pautes de baixa de documents**

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- El volum de compra de monografies en paper ha augmentat respecte al quinquenni anterior, gràcies als ajuts extraordinaris per la compra de fons bibliogràfic. De totes maneres al llarg d'aquests cinc anys el ritme d'adquisicions presenta, igual que els cinc anys anteriors, oscil·lacions. Aquests alts i baixos perjudiquen a l'hora de tenir una col·lecció equilibrada.
- El darrer quinquenni l'increment de monografies per a compra, intercanvi i donatiu ha estat de 217.090 volums. Cal remarcar que aquest any 2006 les biblioteques de la UAB arriben a la xifra d'un milió d'ítems.
- Redacció del Pla General de la Col·lecció de la UAB, i de plans generals o temàtics de les diferents biblioteques.
- L'augment i consolidació de la biblioteca digital, un ampli ventall de recursos digitals per a la recerca.
- L'accés a ISI Web of Knowledge, gràcies a la llicència estatal subvencionada per la FECYT.



### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**5.3.1 El processos de decisió sobre l'adquisició dels fons són raonablement àgils però potser no suficientment coneguts.** Les biblioteques intenten garantir, per mitjans molt diferents, que la bibliografia recomanada als programes docents estigui a disposició dels usuaris; també seleccionen i adquireixen obres de referència i documents d'interès general o interdisciplinari. Aquelles que tenen un pressupost que possibilita la compra de material bibliogràfic així ho fan; les que tenen uns recursos que ho impedeixen, passen tota la informació sobre novetats existents i desitjades als departaments, facultats o escoles.

La recerca està estretament vinculada als departaments, que són els responsables de la decisió i del finançament de les adquisicions bibliogràfiques.

Pel que fa a les subscripcions a revistes i bases de dades la decisió de compra parteix dels departaments o facultats, els quals poden destinar un percentatge del seu pressupost per a certes subscripcions, o poden demanar que s'integri dins el pressupost que la UAB té destinat per a tal fi. El SB canalitza totes les propostes i el Vicerectorat d'Investigació, amb la proposta prioritzada del SB, pren la decisió de comprar grans paquets de revistes electròniques o bases de dades d'elevat cost, comptant amb pressupostos centralitzats o en col·laboració amb el CBUC.

**5.3.2. El SB ha establert uns terminis per garantir la màxima eficàcia en aquests processos:** 5 dies de mitjana des que arriba una comanda fins que es lliura al proveïdor; 35 o 55 dies de mitjana de lliurament a la biblioteca per part del proveïdor segons si aquest és nacional o estranger, i 10 dies de mitjana per processar i posar a disposició de l'usuari els documents que han arribat. En la majoria dels casos aquests terminis es redueixen molt, gràcies al seguiment continu dels proveïdors i dels processos interns. D'aquests indicadors se'n fa un seguiment trimestral i una avaluació anual.

Totes les biblioteques disposen de formularis per tal que els usuaris facin propostes de compra, tant en paper, i situats en els mostradors d'informació, com en la pàgina web per fer la gestió en línia. La pertinència de les propostes són analitzades pel personal de la biblioteca; en el cas que siguin adients, algunes biblioteques les paguen amb el pressupost propi i d'altres les envien al departament corresponent perquè les comprin si ho considera convenient.

**5.3.3. Les prioritats de la política de compra són un menor cost d'adquisició i una reducció de temps entre la demanda dels documents i la seva disponibilitat.** S'han establert pactes comercials amb distribuïdors nacionals i estrangers per tal d'aconseguir agilitar la tramesa, uns preus més ajustats i en alguns casos també valors afegits com la catalogació, el segellat i la securització

Des dels anys 90 els SB a través del CBUC van establir pactes comercials amb distribuïdors espanyols i estrangers per tal d'estalviar recursos i garantir la disponibilitat del material en el mínim de temps i el màxim de valor afegit. Així hi ha distribuïdors que apliquen descomptes o que ofereixen la catalogació o el tractament físic dels documents, segellat, folrat, etiquetat, etc. cosa que significa un estalvi de temps en els processos tècnics dels documents.

**5.3.4. Les adquisicions es complementen amb una adequada política d'intercanvis i donatius.** El Pla estratègic del SB estableix una línia d'acció en referència aquest tema, ja que es considera que és una manera alternativa a la obtenció de recursos econòmics.

El SB centralitza a la Unitat Tècnica i de Projectes la majoria dels intercanvis i donatius. L'obtenció d'intercanvis de monografies ha disminuït, mentre que hi ha hagut un fort increment en els donatius, generalment gestionats directament per les biblioteques on es realitza la donació. Les memòries del SB fan una relació anual de les principals donacions rebudes.

### Evolució de les adquisicions de monografies

Any	Adquisicions de monografies			Total
	Compra	Donatiu	Intercanvi	
2001	14.788	10.187	1.420	26.395
2002	14.228	13.169	1.005	28.402
2003	13.233	16.655	1.424	31.312
2004	12.889	16.019	1.346	30.254
2005	15.900	13.212	1.577	30.689

En relació a les publicacions periòdiques es té una política activa d'ampliació del nombre d'intercanvis rebuts a canvi de les revistes publicades per la UAB. En el darrer quinquenni les publicacions periòdiques que es reben per intercanvi han augmentat en prop de 300 títols i actualment arriben a les biblioteques 2.767 títols de publicacions periòdiques obtinguts per intercanvi o donatiu.

**5.3.5. Existeix una política que emmarca la gestió de la col·lecció i ajuda a garantir la coherència dels fons.** Una millora important en els últims cinc anys ha estat la redacció del Pla General de la Col·lecció de la UAB, i de plans generals o temàtics de les diferents biblioteques. Tots aquests documents permeten fer més visible, especialment al professorat, la col·lecció que la UAB vol tenir en les diferents àrees o disciplines.

Els criteris generals de selecció de les noves adquisicions són els següents:

- Valor del contingut
- Nivell de tractament temàtic
- Adequació a la col·lecció actual
- Prestigi de l'autor i l'editor
- Ús de fonts crítiques
- Desiderates dels usuaris
- Previsió d'ús d'acord amb els plans d'estudi i línies de recerca
- Disponibilitat de finançament
- Evitar duplicitats
- Disponibilitat en altres institucions properes i en conveni amb la UAB

També hi ha altres criteris més específics a l'hora de fer la tria com poden ser la llengua, el format, l'oportunitat, la disponibilitat, etc. Pel que respecta a la docència el personal acadèmic ha de fer conèixer a la biblioteca quina és la bibliografia indispensable en cada assignatura, tant la bàsica com la bibliografia complementària i altre material docent que sigui d'utilitat per al seguiment de les classes.

Les biblioteques tenen poca capacitat decisòria a l'hora de les adquisicions bibliogràfiques, normalment són els departaments que financen la despesa els que decideixen el què es compra. Tot i així —i seguint el marc de referència que és el *Pla General de la Col·lecció*— el Gestor de la Col·lecció o en el seu defecte el Cap de la Biblioteca són els responsables d'evitar les compres no pertinents, duplicats innecessaris (a no ser que es tracti de bibliografia bàsica molt utilitzada) i l'adquisició a distribuïdors comercials que garanteixin un servei ràpid al mínim cost econòmic i que ofereixi valor afegit. També es té en compte, a l'hora de rebutjar els

duplicats, la facilitat que tenen els usuaris de saber, gràcies al catàleg, a quina biblioteca de la UAB o del CBUC disposen del document que ells necessiten i la possibilitat d'anar-ho a consultar o fer-lo portar en préstec interbibliotecari.

Des de les biblioteques anualment s'estudien els llistats de documents perduts, malmesos, no tornats o molt prestats per tal de, en el cas que sigui possible, tornar-los a comprar. Existeix, a més, un protocol d'actuació específic per a donar de baixa documents.

**5.3.6. En línies generals, existeix una col·lecció de monografies que cobreix adequadament les necessitats de la docència i la recerca.** La despesa que fan els departaments en fons bibliogràfics varia molt d'un departament a un altre. La pertinència està en funció de la implicació dels responsables docents en l'obtenció d'un fons de qualitat, dels pressupostos concedits i dels ajuts externs demanats i concedits.

En relació a l'existència de la bibliografia recomanada, ja s'ha indicat en un altre apartat d'aquest informe que, de vegades, la informació no sempre arriba adequadament a la biblioteca.

El volum de monografies per estudiant és de 21,81 (970.655 monografies per 44.514 alumnes), mentre que a l'informe d'avaluació de l'any 2000 el nombre de monografies era de 19,05. S'adquireixen exemplars duplicats de la bibliografia bàsica i sempre que és possible es procura que, com a mínim, un exemplar és exclòs de préstec per tal de garantir la seva disponibilitat a la biblioteca. S'intenta limitar el nombre d'exemplars duplicats per tal de no hipotecar l'adquisició d'altres títols. D'altra banda, sobretot en èpoques d'exàmens, els estudiants troben a faltar un major nombre d'exemplars d'alguns dels títols clau de les seves matèries d'estudi.

Les *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) recomana tenir un increment anual d'un volum per alumne i deu volums per professor/docent/investigador (PDI). L'increment de monografies el curs 2004-2005 fou de 32.042 (paper + electròniques) que, en relació a l'alumnat (44.514) representa 0,72 monografies per alumne i, en relació al personal acadèmic (2.908) és de 11,02 volums per cada PDI.

Els projectes de recerca reben un finançament que no necessàriament o exclusivament s'adjudicarà a la compra de fons documentals. La majoria de grups de recerca, quan reben les dotacions pertinents, també normalment disposen d'apartats per a compra de bibliografia. Les biblioteques en aquest àmbit no hi tenen cap implicació pel que fa a adjudicar-hi pressupostos. Generalment no està ben definida la continuïtat del fons un cop ha acabat el temps previsible per a una investigació.

Com ja s'ha exposat anteriorment, la selecció dels fons de recerca, recau molt directament en el professorat, per tant moltes vegades la disponibilitat i la coherència del fons bibliogràfic dependrà de quins siguin els seus interessos, dels projectes d'investigació, de la implicació en la biblioteca, o de les polítiques dels departaments. En l'enquesta de satisfacció dels usuaris de 2004 dins l'apartat sobre el fons bibliogràfic els professors consideren que el fons de llibres no és adequat, la puntuació que li donen és de 2,83, sobre 5. El fet resulta una mica paradoxal quan la capacitat per a proposar títols i destinar recursos en molts casos està a les seves mans.

**5.3.7. Des de fa temps les biblioteques inclouen en els seus fons diferents suports**, molts dels quals formen col·leccions especials, com per exemple les mediateques; per tant, les despeses per a llibres i subscripcions a revistes s'han de compartir amb aquests tipus de materials, alguns d'un cost força elevat i que impliquen una despesa inicial prou important, així com previsió de manteniment.

### Fons de material no llibre de l'any 2005

Tipus de document	Unitats	Tipus de document	Unitats
Mapes i plànols	42.781	Cassets	2.322
Gravats i cartells	3.863	Discs	580
Manuscrits	46	CD-àudio	4.412
Fotografies	12.451	CD-ROM	7.731
Diapositives	5.639	DVD	3.833
Microfilms	9.552	Disquets d'ordinador	2.965
Microfitxes	147.580	Tesis	11.097
Pel·lícules	92	Altres materials	11.859
Vídeos	10.251		
<b>Totals</b>			<b>277.054</b>

El audiovisuals han anat incrementant paulatinament la seva presència a les biblioteques, en especial els DVD, vídeos i CD.

Cal esmentar que en l'enquesta de satisfacció de 2004 els tres grups d'usuaris qualificaven per sota el 3 els fons audiovisuals de les biblioteques. Durant aquest any 2006 es farà una enquesta per esbrinar a què es degut aquest descontentament. Caldrà veure si és que els usuaris tenen unes expectatives, referent a les mediateques, diferents als usos pels que han estat creades. També s'han començat a rebre altres tipus de fons (correspondència, arxius personals, etc..) que reben el tractament de col·leccions especials i que properament es posaran a disposició dels usuaris.

**5.3.8 Pel que fa a les publicacions periòdiques electròniques, el ritme d'adquisicions ha crescut espectacularment**, de les 2.000 revistes electròniques de l'any 2001, s'ha passat als prop d'11.000 títols. Aquest fet ha implicat disminuir les subscripcions de revistes en paper, però només en 1.000 títols, amb la qual cosa, el fons total de revistes de les biblioteques ha augmentat molt.

En l'enquesta de satisfacció dels usuaris de 2004 dins l'apartat sobre el fons bibliogràfic, la pregunta de si disposen de revistes adequades a les seves necessitats té una puntuació superior al 3, en una escala de l'1 al 5, per a tots tres grups d'usuaris (alumnes de 1r i 2n cicle, alumnes de 3r cicle i PDI).

El volum de revistes vives per PDI —sumant les revistes en paper i les electròniques és de 23.074 col·leccions, que repartides per 2.908 PDI surten a 7,93 revistes per càpita. Aquests càlculs són correctes des del punt de vista del nombre de col·leccions però, pel que fa als títols de publicacions periòdiques, cal indicar que hi ha alguns títols que estan subscrits amb més d'un paquet i, en poquíssims casos, hi ha subscripció electrònica i en paper ja que s'aplica la política de cancel·lar la versió en paper sempre que és possible.

### Títols de publicacions periòdiques en curs recepció

Any	Títols de Publicacions periòdiques
2001	12.670
2002	14.841
2003	16.475
2004	17.816
2005	19.038

Les *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) recomana tenir un títol de publicació periòdica per cada tres usuaris.

**5.3.9 També han anat creixent de forma gradual les subscripcions a bases de dades** (actualment unes 500) , i en aquest cas les millores s'han traduït també en posar en funcionament la xarxa CITRIX. Sempre que és possible, s'intenta escollir la versió en línia de la base de dades.

#### Evolució dels fons digitals

Any	Revistes electròniques	Bases de dades	Llibres electrònics
2001	2.141	261	1
2002	3.646	288	380
2003	5.934	328	1.320
2004	8.487	357	3.358
2005	10.697	490	4.711

#### 4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

- Fort control i millora dels terminis de tramitació de les comandes, de lliurament de les adquisicions i del processament tècnic.
- Responsabilitat del professorat en la decisió d'adquisició de la bibliografia de recerca.
- Important increment de la col·lecció digital de la UAB fruit d'una política continuada d'inversions centralitzades.
- 1 milió d'ítems.
- Primers plans de col·lecció.
- Projectes de digitalització.
- Accés digital a produccions de la UAB: tesis, *working papers*, publicacions periòdiques, etc.
- Habitualment el PIU adreça una partida a adquisicions bibliogràfiques.
- Adquisicions bibliogràfiques amb valor afegir (catalogació, procés tècnic...)
- Accés al ISI Web of Knowledge.
- Compres consorciades amb el CBUC (subscripcions, nou sistema informàtic...)

#### 5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

- Col·lecció amb un creixement irregular, ja que no es disposa d'un pressupost finalista i que la selecció i dotació, generalment, és responsabilitat dels departaments i/o facultats

- Dificultat per conèixer amb suficient antelació la nova bibliografia recomanada i per saber quins són els manuals dels quals cal comprar-ne més d'un exemplar o restringir-ne el préstec.
- Desconeixement per part del professorat del sistema d'adquisició del fons bibliogràfic i dels procediments per tal que la bibliografia que citen a les classes estigui disponible a la biblioteca.
- Poc coneixement del usuaris dels recursos electrònics que tenen a l'abast.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Establir canals que facilitin el coneixement de la bibliografia recomanada amb suficient antelació.
- Millorar la difusió dels procediments d'adquisició entre els professors per tal d'evitar-ne el desconeixement.
- Col·laborar amb les facultats en les necessitats documentals que generarà l'EEES.
- Consolidar el dipòsit institucional DDD del SB.
- Implementar un mòdul de gestió de bibliografia recomanada disponible que tingui gran visibilitat per part d'alumnes i professors.
- Incidir en la difusió dels recursos digitals.

## 5. Recursos

### 5.4. Pressupost

#### En resum:

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Gens adequat
A	B	C	D
	X		

#### Indicadors:

	a	b	c	d
5.4.1. Existència d'una política d'inversions en el SB que cobreix correctament les necessitats de la comunitat universitària		X		
5.4.2. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de monografies (paper / suport electrònic)			X	
5.4.3. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de publicacions periòdiques (paper / suport electrònic)		X		
5.4.4. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de material audiovisual i altre material no llibre		X		
5.4.5. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries disponibles per a l'actualització o la renovació dels equipaments tecnològics		X		
5.4.6. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries disponibles per a les adquisicions cooperatives		X		
5.4.7. Adequació a les necessitats de la despesa en adquisicions per usuari		X		
5.4.8. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a funcionament		X		



## 5. Recursos

---

### 5.4. Pressupost

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- El fet que les dades donen a entendre un augment de la despesa en el SB que es tradueix en una millora dels diferents aspectes que implica els serveis que s'hi ofereixen.

#### Evidències 5.4. Pressupost

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</li><li>- Pressupostos anuals UAB</li><li>- Memòries CBUC</li><li>- Anuaris estadístics REBIUN 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</li></ul> |
|---|

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Augment de despesa en recursos digitals.
- Més formes de finançament per les adquisicions de fons i increment pressupostari (de 59 €/usuari el 2001 a 100 €/usuari el 2005).

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

**5.4.1. Existeix una política d'inversions que cobreix correctament les necessitats de la comunitat universitària.** L'adquisició del fons documental (monografies, revistes, bases de dades), tant pel que fa a la docència com a recerca, es realitza amb diferents pressupostos:

- El pressupost que els departaments destinen per la compra de fons documentals per a la recerca i la docència.
- El pressupost que les facultats destinen per la compra de la bibliografia de curs.
- El pressupost que les facultats donen a les biblioteques per la compra de la bibliografia de curs.
- El pressupost de funcionament que les biblioteques reben del pressupost centralitzat de la UAB.
- El pressupost per a subscripcions de revistes centralitzades que anualment finança del pressupost centralitzat de la UAB.
- El pressupost que aporta la UAB al CBUC per a l'adquisició consorciada de diferents recursos documentals.
- El pressupost del pla plurianual d'inversions de la UAB per a la compra de fons bibliogràfics que reben les biblioteques de la UAB.



- El pressupost extraordinari per a la compra de fons bibliogràfics que reben els departaments de la UAB.
- Les convocatòries públiques competitives a les quals concorre el SB.

Els fons que incorporen les biblioteques tenen dues destinacions bàsiques (docència i recerca) i com a tal tenen diferents mitjans de finançament i de selecció.

Els fons per a la docència s'adquireixen amb els pressupostos que hi destinen les facultats, les biblioteques i, en els darrers cinc anys, també amb un pressupost extraordinari que hi destina la UAB. En el darrer pla plurianual això ha significat destinar 180.000 € anuals a inversions en fons bibliogràfics que són distribuïts a les biblioteques per a l'adquisició de bibliografia bàsica i als departaments per a l'adquisició de bibliografia especialitzada.

S'ha comptat també amb partides extraordinàries del Vicerectorat d'Investigació destinades a l'adquisició de fons bibliogràfics en l'Àrea de les Ciències Socials i de les Humanitats, tot i que aquestes accions especials no sempre han tingut una regularitat anual.

El pressupost per a la compra de fons bibliogràfic que rep de les facultats cada biblioteca, o que hi destinen les facultats, varia molt d'un centre a l'altre.

Les biblioteques procuren presentar-se a les convocatòries d'ajuts extraordinaris per poder demanar grans col·leccions i bibliografia més especialitzada

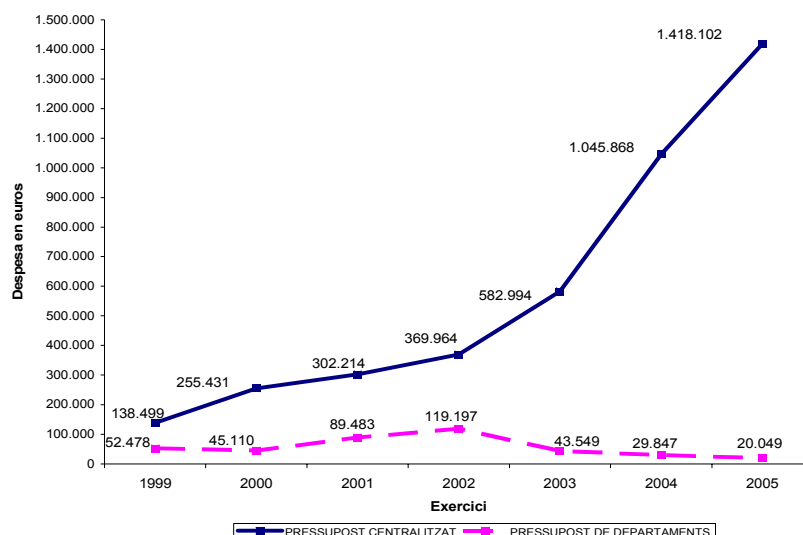
Els fons bibliogràfics s'adquireixen principalment amb el pressupost centralitzat de la UAB, que en gran mesura garanteix la continuïtat de les subscripcions de revistes considerades d'interès prioritari, el pressupost de funcionament de les biblioteques, i de partides extraordinàries, com per exemple la partida destinada a la compra de la bibliografia bàsica, de diners dels departaments, i pel seu caràcter especial l'Hemeroteca i Cartoteca generals reben una partida, des del pressupost central de la UAB, per al finançament de les seves adquisicions bibliogràfiques i documentals i el seu manteniment.

**5.4.2. El model de finançament de la UAB és un model distribuït.** El pes recau en els centre i departaments, amb els models pressupostaris que s'hi apliquen. Poden destinar del seu pressupost de funcionament les quantitats que considerin oportunes per a cobrir les seves necessitats de compra bibliogràfica. En general, les inversions bibliogràfiques de les facultats es fan en manuals i llibres de docència, i les inversions dels departaments en llibres de recerca. Les adquisicions de paquets de llibres electrònics es fa centralitzadament.

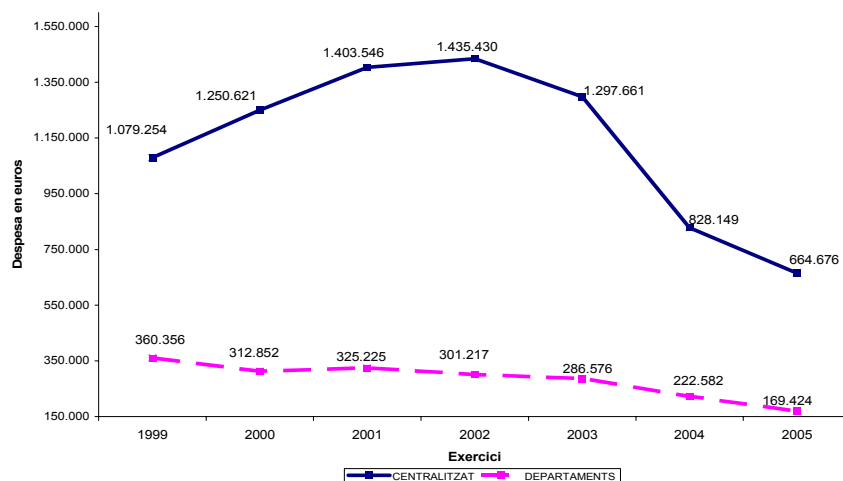
**5.4.3. L'adquisició de les publicacions periòdiques es troba bàsicament centralitzada** i s'ha mantingut una creixent inversió en aquest tema. Lluny de la famosa "crisi de les publicacions periòdiques" que pateixen moltes biblioteques universitàries del món, la UAB ha superat les 23.000 revistes en curs de recepció, de les quals 9.570 en format electrònic. La despesa en subscripcions electròniques s'incrementa contínuament, mentre que va disminuint la despesa en les subscripcions en suport paper. El 88% de les subscripcions es paguen amb el pressupost centralitzat que gestiona el SB i només el 12% de la despesa en subscripcions va a càrrec dels departaments o facultats.

Per acabar, cal indicar que una part significativa de les xifres de documents electrònics (monografies, revistes, bases de dades) prové dels paquets contractats juntament amb el CBUC i que constitueixen la Biblioteca Digital de Catalunya. La despesa total de la UAB en recursos electrònics ha estat el 2005 d'1.576.000 €, però és especialment rellevant destacar l'esforç econòmic que la UAB també fa per completar les col·leccions de la biblioteca digital amb llicències només per la UAB, al voltant d'uns 563.000 €, és a dir un 35% de la inversió total de la UAB en recursos electrònics.

### Evolució de la despesa en subscripcions electròniques



### Evolució de la despesa en subscripcions en paper



**5.4.4. No hi ha partides específiques per a material audiovisual i altre material no llibre.** Aquestes adquisicions es realitzen amb les mateixes partides pressupostàries de l'altre material bibliogràfic.

**5.4.5. Les actualitzacions del pla renovi bàsic d'equipament informàtic (PCs i perifèrics) són assumides centralitzadament per la universitat.** Cada any s'estableix l'ordre de prioritats d'actualització. Les biblioteques poden, a més, complementar les actuacions del pla renovi amb equips de rènting finançats amb els seus pressupostos de finançament.

Les altres necessitats d'actualització d'equipaments tecnològics es vehiculen amb la cerca i obtenció de pressuposts / ajuts extraordinaris (PEIR, ANECA,...).

**5.4.6. Es disposa d'una partida específica per fer les aportacions bàsiques al CBUC i les compres de paquets de llibres i revistes electròniques i de les bases de dades adquirides cooperativament es carreguen a la partida pressupostària de revistes centralitzades.** L'aportació de la UAB al CBUC per la Biblioteca Digital de Catalunya ha estat, el 2005, de 1.013.000 €.

**5.4.7. La despesa en adquisicions per usuari es considera adequada.** S'ha passat d'invertir 59 € per /usuari potencial l'any 2001 a invertir-ne 100 durant el 2005.

**5.4.8. Les biblioteques disposen de partides de funcionament pròpies per cobrir les seves necessitats bàsiques.** Els centres poden destinar-hi, a més, partides complementàries. El total de la partida l'any 2001 era de 193.003 € i s'ha anat incrementant regularment com totes les partides de funcionament de la UAB. El 2005 l'import total del pressupost centralitzat de funcionament de les biblioteques va ser de 226.738 €.

Les biblioteques també poden obtenir recursos a través de convocatòries que la pròpia universitat ofereix per a la renovació o adequació d'equipaments.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Pressupost centralitzat de subscripcions, que permet anar augmentant el nombre de recursos electrònics contractats cada any.
- Ajuts extraordinaris, en els darrers cinc anys, a les biblioteques per la compra de la bibliografia docent.
- Ajuts extraordinaris, en els darrers cinc anys, als departaments per la compra de la bibliografia de recerca.
- Augment de les partides pressupostàries destinades a les noves adquisicions.
- Augment del pressupost dedicat a les adquisicions electròniques.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Excessiva dependència de fons extraordinaris per l'adquisició del fons documental.
- No disposar d'un pressupost específic destinat a l'adquisició de documents per a cadascuna de les biblioteques.
- Malgrat l'esforç, manca de recursos econòmics suficients per tenir una millor col·lecció.
- De vegades les partides de despesa no s'adapten a les necessitats pròpies de les unitats que la fan. Per exemple, les partides destinades a bibliografia bàsica no es poden dedicar directament a altra bibliografia si aquella ja és coberta.

- Falta de material digitalitzat per ús acadèmic.

## **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Buscar sistemes que facin incrementar d'una banda, l'esforç de departaments i facultats i, de l'altra, les partides per inversions bibliogràfiques del PIU, i trobar mecanismes lligats als plans de col·lecció, per tal que no es creïn forats temàtics.
- Pressupost estable i finalista per a la compra de bibliografia de docència a cada biblioteca.
- Repensar els mecanismes de distribució de les partides de funcionament de les biblioteques.

## 6. Resultats

### 6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat

#### En resum:

La tipologia de serveis oferts i el volum de prestacions són adequats al volum i a les necessitats dels usuaris?

Molt adequats	A	Adequats	B	Poc adequats	C	Gens adequats	D
			<b>x</b>				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
6.1.1. Entrades				
6.1.2. Préstecs				
6.1.3. Consulta de monografies				
6.1.4. Consulta de revistes				
6.1.5. Consulta de bases de dades				
6.1.6. Cursos de formació d'estudiants			<b>x</b>	
6.1.7. Cursos de formació de professorat			<b>x</b>	
6.1.8. Altres serveis		<b>x</b>		
6.1.9. Increment de fons		<b>x</b>		
6.1.10. Increment de la biblioteca digital	<b>x</b>			

## 6. Resultats

---

### 6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- L'augment significatiu dels recursos digitals i els canvis d'hàbits dels usuaris que porten a una necessària adaptació del SB encara que sembla que les oportunitats que ofereix no són del tot conegudes pels usuaris.
- L'increment dels recursos digitals, que encamina el SB cap a un nou paradigma d'utilització de la informació, tant en la seva vessant docent com de recerca.
- El CAI ha preferit no valorar alguns dels indicadors a l'espera de disposar de dades contrastades de la resta d'universitats que formen part d'aquest procés d'avaluació transversal i que properament ha de facilitar l'AQU.

#### Evidències 6.1. Prestació de serveis i volum d'activitat

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</b></li><li>– <b>Taules d'indicadors</b></li><li>– <b>Procés d'Avaluació de la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya: informe 2001</b></li></ul> |
|---|

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

En aquest apartat es procurarà analitzar les diferents prestacions en relació als usuaris (eficàcia), la satisfacció dels mateixos respecte a cadascuna d'elles, i l'evolució que han obtingut respecte a l'avaluació realitzada en el període 1995-1999.

Sobre aquest punt cal indicar que el SB es situa en un canvi de cicle que afecta a tots els serveis bibliotecaris acadèmics d'arreu del món. Durant el període 2001-2005, la major part de dades que impliquen activitats presencials han sofert un decreixement degut a la influència que les noves TIC han produït en la relació que les biblioteques mantenen amb els seus usuaris.

Des dels inicis del segle XXI la producció de revistes i bases de dades digitals accessibles per protocols de xarxa —el que s'ha vingut a denominar com a biblioteca digital— ha anat introduint-se en tots els serveis bibliotecaris universitaris, la qual cosa ha possibilitat que els usuaris canviessin progressivament els seus hàbits de consulta i accés a la informació i la documentació original. Els serveis d'aquestes biblioteques també han sofert una evolució de manera que molts d'ells han pogut oferir-se paulatinament a distància sense que calgués la presència física de l'usuari.

D'altra banda, aquests hàbits de consulta han evolucionat cap a consultes i accessos cada cop més freqüents fora dels recintes de les biblioteques: bé des dels despatxos dels departaments, les aules d'informàtica o des de casa, tots els usuaris utilitzen cada cop més els recursos digitals des de fora de l'espai bibliotecari. Progressivament la biblioteca esdevé un centre de producció i distribució de recursos a distància i els usuaris els utilitzen independentment del lloc on es trobin físicament situats.

El marc que s'acaba de presentar cal tenir-lo present abans d'analitzar les dades sobre les prestacions i volum d'activitats que s'analitzen tot seguit.

### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

#### 6.1.1. Entrades

Aquest indicador és un dels majors exponents de la tendència que tot just s'acaba d'explicar. Després de sortir de la fase expansionista en la que les biblioteques havien viscut a finals de la dècada dels 90, ara cada cop s'observa una certa tendència a la baixa pel que fa al nombre d'usuaris que entren a les seves dependències. Si s'analitzen les xifres s'observa una diferència de 163.203 usuaris menys entre el 2001 i el 2005 (- 4,09% de diferència entre el principi i final del període). Una tendència que també es repeteix quan s'analitzen les diferències entre aquest període i el que fou objecte de l'avaluació anterior. A l'hora de valorar aquest indicador d'"entrades físiques" no es pot fer al marge de la valoració de les "entrades virtuals". A tall d'exemple, durant el 2005 s'han consultat 767.000 articles de revistes sense necessitat d'entrar físicament a cap de les biblioteques.

#### Evolució del nombre d'entrades físiques a les biblioteques

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Entrades</b>	4.001.935	4.094.902	4.194.433	4.071.326	3.838.732
<b>Entrades / usuaris potencials</b>	91.56	91.64	90.35	85.98	77.95

Mitjana 1995-99	Mitjana 2001-05
111.20	87.50

#### Entrades a la biblioteca digital

El panorama varia completament quan analitzem les dades referents a les consultes efectuades a la biblioteca digital. Els increments són espectaculars i demostren clarament el canvi de tendència existent en els hàbits dels usuaris i els usos que fan de la biblioteca.

Principals increment entre el 2001 i 2005 en referència a la biblioteca digital:

- La web ha incrementat un 272% el nombre de les seves visites.
- El catàleg ha incrementat un 63 % el nombre de consultes rebudes.
- Les cerques en revistes electròniques han incrementat un 118 %.
- Els articles descarregats han incrementat un 2.500 % .
- Les consultes a bases de dades han incrementat un 814%.

#### Evolució del nombre d'entrades a la biblioteca digital

Consultes biblioteca digital	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Visites pàgina web biblioteca</b>	2.803.190	3.875.039	5.226.959	6.921.315	10.446.174
<b>Consultes al catàleg</b>	1.834.147	2.628.000	3.066.000	2.974.020	2.986.696
<b>Nombre de cerques efectuades</b>	113.719	177.271	198.61	217.791	247.448
<b>Nombre d'articles baixats</b>	29.130	151.319	378.346	603.995	766.825
<b>Nombre de consultes a bases de dades</b>	41.010	50.777	147.179	251.678	375.233
<b>Consultes biblioteca digital / usuaris potencials</b>	3,38	5,03	7,77	10,76	13,90

Hi ha 9,27 punts de diferència entre el 2001 i 2005 a l'analitzar l'evolució de la consulta a la biblioteca digital i els usuaris potencials. I si a les dades relatives a la consulta de la biblioteca presencial se li sumen les de la consulta de la biblioteca digital les xifres arriben a mantenir-se en per sobre les 40 consultes / usuari al llarg de tot el període.

#### **Evolució del nombre d'entrades (biblioteca presencial + biblioteca digital)**

Consultes biblioteca	2001	2002	2003	2004	2005
Consulta sala + consulta. biblioteca digital + préstecs / usuaris potencials	39,63	41,59	43,89	43,33	42,99

#### **6.1.2. Préstecs**

Les xifres de préstecs també mostren una tendència a la baixa proporcionalment més acusada que en el cas de les entrades. D'acord amb les xifres disponibles hi ha un diferencial de 58.827 transaccions menys entre 2001 i el 2005 (-10,05% entre l'inici i final del període). Amb tot, cal tenir en compte que entre el 2001 i el 2003 les xifres es van mantenir en uns nivells a l'alça i fou en l'any 2004 en el que ja s'ha destacat de manera important una davallada. Si es comparen aquests resultats amb els observats en el període 1995-99 s'observa encara un increment de 1,58 punts positius que mostrarien la tendència a l'alça que existia encara a principis del 2000 en aquest factor.

#### **Evolució del nombre de préstecs**

	2001	2002	2003	2004	2005
Préstecs domiciliaris	585.257	654.627	683.723	581.448	526.430
Préstecs / usuaris potencials	12,80	14,43	15,01	12,94	11,60

Mitjana 1995-99	Mitjana 2001-05
11,56	13,35

#### **6.1.3. Consulta de monografies**

En l'apartat de consultes presencials també es troben unes variables clau a l'hora de mostrar la tendència a la baixa respecte a les prestacions locals de les biblioteques ja que en la consulta de monografies en suport paper hi ha hagut una reducció de 222.285 (-25,25%).

#### **Evolució de la consulta de monografies (paper)**

	2001	2002	2003	2004	2005
Consulta de monografies (paper)	880.479	682.232	687.004	682.865	658.194

#### **6.1.4. Consulta de revistes**

La consulta de revistes en suport paper s'han vist reduïda en 183.094 (- 45,38%). Un clar exemple de l'impacte creixent de les revistes digitals en la comunitat universitària. Degut a la manca d'homogeneïtat de les dades d'ús que faciliten els editors de les revistes electròniques no ha estat possible disposar de dades globals de consulta força confiables fins el 2005, moment en el qual la consulta de revistes digitals (767.000) ja triplica llargament a la de les revistes en paper (220.381) .



### Evolució de la consulta de revistes

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Consulta de revistes (paper)</b>	403.475	320.119	274.642	237.741	220.381
<b>Consulta de revistes (articles descarregats)</b>	29.130	151.319	378.346	603.995	767.000

#### 6.1.5. Consulta a bases de dades

La consulta a les bases de dades ha sofert un increment continuat al llarg de tot el període

### Evolució de la consulta de bases de dades

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Consulta de bases de dades</b>	41.010	50.777	147.179	251.678	375.233

#### 6.1.6. – 6.1.7. Cursos de formació d'estudiants i PDI

No es disposa de dades diferenciades per tipologia d'usuaris sobre els cursos que es fan a les biblioteques UAB. La majoria són oberts a tota la comunitat universitària.

Hi ha hagut una reducció del -12,2% entre els cursos del 2001 i el 2005 i les hores de formació impartides també s'han reduït un -10,79%. En canvi, una variable que ha augmentat notablement és el nombre d'assistents: + 34,84%, que cal valorar molt positivament. Cada vegada hi ha més centres on es fa obligatòria l'assistència al llarg de les primeres setmanes de curs a les sessions del curs "Vine a Conèixer la Biblioteca" que es fan pels alumnes de primer curs.

La formació d'usuaris és un factor clau perquè els usuaris puguin desenvolupar de forma eficaç les habilitats informacionals en el nou entorn digital i caldrà buscar alternatives imaginatives i suficientment atractives per poder captar l'atenció d'usuaris tant alumnes com professors en una nova oferta formativa per part de les biblioteques de la UAB.

### Evolució dels cursos de formació

<b>Cursos de formació</b>	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Nombre de cursos</b>	278	252	313	270	248
<b>Nombre d'assistents</b>	2.342	2.433	3.875	3.399	3.158
<b>Nombre d'hores de formació impartida</b>	417	378	472	405	376

A les dades dels cursos de formació cal afegir la creixent demanda de visites guiades a grups de diferents procedències. El 2005 se'n van realitzar 33, amb un total de 642 assistents.

#### 6.1.8. Altres serveis

El préstec interbibliotecari ha sofert una evolució positiva al llarg de tot el període sobre tot pel que respecta als terminis d'obtenció i de lliurament, que s'han reduït notablement.

L'any 2002 es va inaugurar el Servei de Vídeo Digital a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General. Aquest servei ha suposat un important avenç pel que fa a la gestió del material audiovisual i a la possibilitat d'ampliar l'oferta dels recursos àudio en l'oferta docent i d'aprenentatge que els serveis de la biblioteca poden oferir a professors i alumnes. La mitjana de consultes realitzades a través d'aquest servei ha estat de 10.060 en els tres darrers anys. Es tracta d'una bona eina que pot tenir un gran futur.

### Evolució de les consultes al Servei de Vídeo Digital

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Consultes Servei Vídeo Digital</b>	--	--	8.014	14.198	7.969

Les biblioteques ofereixen també d'altres serveis que donen suport a la recerca, la docència i l'aprenentatge. Sense ànims d'exhaustivitat, cal mencionar: sales de treball que, en la majoria dels casos, es poden reservar amb anticipació, una sala d'estudis oberta permanentment 24 hores al dia, 365 dies a l'any, servei de referència i informació, taulell d'informació bibliogràfica virtual i servei de difusió selectiva de la informació (Humanitats), exposicions presencials i virtuals, xarxa sense fils, impressions digitals, préstec de portàtils i memòries USB.

#### 6.1.9. Increment de fons

Hi ha hagut un creixement sostingut del nombre de monografies per usuari potencial i s'ha passat de 16,48 a l'inici del període, a 21,39 al final. Els usuaris doncs, disposen de 5 llibres més per càpita. El manteniment a l'alça és probablement degut a la política de la UAB d'afavorir amb pressupostos d'inversió centralitzats l'adquisició de monografies, distribuint-los tant a les pròpies biblioteques com als departaments.

La relació entre els formats paper i digital obté clarament una tendència progressiva en l'increment d'aquest segon format sobre el primer pel que fa a les revistes, mentre que en els llibres, encara s'ha de consolidar el mercat i l'evolució ha estat més inestable però amb un gran impacte inicial.

### Evolució dels indicadors de fons

Indicadors de fons	2001	2002	2003	2004	2005
<b>Monografies / usuaris potencials</b>	16.48	18.49	19.53	20.79	21.39
<b>Revistes vives en paper / professor</b>	4.49	5.24	4.66	3.84	4.26
<b>Revistes vives en format electrònic / revistes vives en format paper</b>	0,16	0,23	0,43	0,74	0,86
<b>Revistes vives / usuaris potencials</b>	0,34	0,43	0,43	0,45	0,51
<b>Noves adquisicions paper / usuaris potencials</b>	0.56	0.59	0.61	0.66	0.61

	Mitjana 1995-99	Mitjana 2001-05
<b>Monografies / usuaris potencials</b>	16.91	19.33
<b>Revistes vives en paper / professor</b>	4.81	4.49
<b>Noves adquisicions paper / usuaris potencials</b>	0.75	0.60

#### 6.1.10. Increment de biblioteca digital

La biblioteca digital és formada per revistes electròniques, llibres electrònics i bases de dades. Tots tres —gairebé sense representació en el període analitzat en l'anterior avaluació (1995-1999)— han sofert una evolució molt positiva i han canviat els hàbits i formes d'accés i consulta a les biblioteques universitàries.

Els creixements han estat espectaculars. Si s'analitzen els tres tipus documentals en el període 2001-2005 s'observa com, en conjunt, hi ha hagut increments parcials substantius i

globalment han assolit increments del 561 %. El mateix passa amb les noves adquisicions, amb increments del 558 % en el mateix període.

Aquestes dades són clau per interpretar el futur de les biblioteques universitàries i en concret de les del SB de la UAB.

#### **Evolució de la biblioteca digital**

<b>Indicadors de biblioteca digital</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Monografies electròniques</b>	1	380	1.320	3.358	4.711
<b>Revistes electròniques</b>	2.141	3.646	5.934	8.487	10.697
<b>Bases de dades</b>	261	288	328	357	490
<b>Total increment biblioteca digital</b>	2.403	4.314	7.582	12.202	15.898

#### **Evolució de les adquisicions de la biblioteca digital**

<b>Indicadors de noves adquisicions de la biblioteca digital</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Monografies electròniques</b>	0	379	940	2.038	1.353
<b>Revistes electròniques</b>	545	1.505	2.288	2.553	2.210
<b>Bases de dades</b>	16	27	40	29	133
<b>Total noves adquisicions biblioteca digital</b>	561	1.911	3.268	4.620	3.696

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Increment dels recursos digitals propiciats per la política de cooperació propugnada pel SB de la UAB juntament amb el CBUC.
- Ús creixent d'aquests recursos per part dels usuaris.
- Increment pressupostari per part de la institució pel que fa a les inversions per aquests recursos.
- Increment en nombre i actualització dels ordinadors d'ús públic.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- La formació dels usuaris té un impacte reduït en la comunitat universitària. Cal buscar motivacions per captar usuaris a la necessària formació en recursos digitals: alfabetització informacional.
- El mercat del llibre digital encara té un espai poc consolidat en els àmbits docents i els usuaris en fan un ús reduït.
- Els usos de la biblioteca digital són encara escassos per part dels usuaris en general.

## 6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Replantar algunes de les funcions tradicionals de la biblioteca degut al canvi d'hàbits dels usuaris. Per exemple: compaginar el fet de ser espais de consulta i estudi per passar a ser també espais de treball.
- Replantar els usos dels serveis bibliotecaris. Enllaçar amb les propostes presentades pel que fa a la implicació de la Biblioteca amb el nou EEES.
- Millorar l'oferta informativa i formativa amb campanyes de màrqueting de les biblioteques UAB.
- Afavorir la creació de nous espais virtuals —dipòsits digitals— d'utilitat per la docència i la recerca.

## 6. Resultats

### 6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB

#### En resum:

El nivell de satisfacció dels usuaris i del personal del SB és adequat i compleix les expectatives dels responsables acadèmics i del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			X				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
<b>En relació amb l'alumnat i el professorat</b>				
6.2.1. Tipologia i règim de prestació de serveis		x		
6.2.2. Instal·lacions		x		
6.2.3. Resposta a consultes tècniques i documentals		x		
6.2.4. Promptitud en l'atenció a noves demandes de fons		x		
6.2.5. Disponibilitat de fons en paper		x		
6.2.6. Accés i disponibilitat de fons en la biblioteca digital	x			
6.2.7. Desenvolupament de competències d'informació i de documentació			x	
6.2.8. Contribució del SB a l'aprenentatge autònom			x	
<b>En relació amb el personal del SB</b>				
6.2.9. Consideració institucional		x		
6.2.10. Condicions i règim de treball		x		
6.2.11. Promoció i incentius professionals			x	
6.2.12. Implicació i millora del SB		x		
6.2.13. Gestió dels responsables del SB		x		

## 6. Resultats

### 6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- La dedicació del personal del SB a l'atenció a l'usuari i el grau de satisfacció elevat en general dels diferents col·lectius d'usuaris

#### **Evidències 6.2. Satisfacció dels usuaris i del personal del SB**

- Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005
- Taules d'indicadors
- Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004
- Enquestes de formació d'usuaris
- Enquesta Sistema de Qualitat: "10 preguntes per ajudar-nos a millorar" 2005
- Premi Amics de la UAB
- Actes de reunions de caps de biblioteca
- Enquesta de satisfacció del personal del Servei de Biblioteques

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- S'han millorat la majoria de les instal·lacions i equipaments bibliotecaris.
- S'ha augmentat el nombre de llibres en préstec que poden tenir els usuaris.
- S'han implementat les autorenovacions via web.
- S'ha consolidat la biblioteca digital.
- S'han consolidat les enquestes periòdiques com a manera de conèixer el grau de satisfacció dels usuaris amb serveis prestats pel SB.

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

##### **En relació amb l'alumnat i el professorat**

Les evidències que els membres del CAI han agafat com a referència per valorar el grau de satisfacció dels professors i dels alumnes s'han extret de l'enquesta d'avaluació de la satisfacció dels usuaris de l'any 2004, que emprava una escala de valoració l'1 al 5.

**6.2.1. La tipologia i règim de prestació de serveis són adequats.** El servei amb una millor valoració per part dels tres col·lectius són les autorenovacions de préstec per Internet. El servei de préstec també té una bona valoració. En el cas dels alumnes de 1er i 2n cicle l'altre servei amb una alta valoració és la sala d'estudi 24 hores. El servei més mal considerat és el de fotocòpies.

Alumnes 1r i 2n cicles

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,06	Fotocòpies	2,66
2n	Sala d'estudi 24 hores	3,60	Cursos especialitzats	3,23
3r	Préstec	3,60	Geodoc - catàleg Cartoteca	3,25

Alumnes 3r cicle

Ordre	Més valorats	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,06	Fotocòpies	2,84
2n	Servei d'informació	3,93	Geodoc - catàleg Cartoteca	3,09
3r	Préstec	3,93	Suggeriments i/o adquisicions	3,19

Professors

Ordre	Més valorats <sup>4</sup>	Valoració	Menys valorats	Valoració
1r	Autorenovacions per Internet	4,20	Fotocòpies	3,02
2n	Geodoc - catàleg Cartoteca	4,00	Préstec interbibliotecari	3,49
3r	Préstec	3,97	Suggeriments i/o adquisicions	3,57

**6.2.2. Les instal·lacions són adequades.** La valoració mitjana de les instal·lacions i equipaments és de superior a 3 en tots els col·lectius. També els horaris estan puntuats dins de la franja del que es considera correcte.

	Alumnes 1r i 2n	Alumnes 3r	Professors
Qualitat mobiliari	3,56	3,64	3,50
Confort	3,43	3,47	3,48
Horaris	3,24	3,68	3,82

**6.2.3. La resposta a consultes tècniques i documentals és adequada.** El servei d'informació rep una bona valoració per part de tots els col·lectius d'usuaris. (3,50 els estudiants de 1er i 2n cicle, 3,93 els de 3r cicle i 3,86 el PDI)

**6.2.4. La promptitud en l'atenció a noves demandes de fons és adequada.** La valoració que li atorguen els usuaris és correcta però no elevada (3,27 els estudiants de 1er i 2n cicle, 3,19 els de 3r cicle i 3,57 el PDI). Les desiderates de nou fons és un servei poc conegut pels estudiants.

**6.2.5 La disponibilitat de fons en paper és adequada.** Existeix també una opinió coincident en assenyalar els llibres com els materials més coneguts, encara que la millor valoració és —en el cas dels professors— l'estat de conservació dels documents (un 3,34) i en el cas dels alumnes de 1er, 2on i 3er cicle la localització dels documents (amb un 3,29 i un 3,40 respectivament).

La valoració de les monografies, majoritàriament en paper, és la següent: 3,06 els estudiants de 1er i 2n cicle, 3,01 els de 3r cicle i 2,83 el PDI.

**6.2.6 L'accés i disponibilitat de fons en la biblioteca digital és molt adequat.** El col·lectiu amb un major ús dels serveis i recursos de la biblioteca des del despatx o el domicili és, amb una diferència notable, el del PDI amb un 90,6%. El segueix el dels estudiants de 3er cicle amb un 70,7% i finalment els alumnes de 1er i 2n cicle amb un 48,6%. L'explicació a aquests resultats és probablement deguda a dues qüestions. Una és l'extensió de l'ús de l'ordinador i l'accés a la xarxa dins de la pròpia universitat (on el professorat es pot connectar des dels despatxos) i des d'arreu del món via el servei de xarxes privades virtuals (VPN). I la segona és el tipus d'informació i serveis que es proporcionen remotament, bàsicament adreçats a les necessitats docents i investigadores, és a dir a les necessitats de professors i alumnes de 3er cicle.

La valoració que en fan els tres grups d'usuaris és la següent: 3,34 els alumnes de 1er i 2n cicle, 3,61 els de 3er cicle i 3,68 el PDI.

**6.2.7. El desenvolupament de competències d'informació i de documentació són millorables.** Els recursos que el SB disposa, per ajudar als estudiants a millorar les competències d'informació i de documentació, són els cursos de formació. En l'enquesta de 2004 hi havia una pregunta sobre el curs que s'ofereix als nous estudiants, *Vine a conèixer la Biblioteca*, que va merèixer les següents puntuacions: 3,32 els alumnes de 1er i 2n cicle, 3,59 els de 3er cicle i 3,79 el PDI. Referent als cursos especialitzats les valoracions van ésser: 3,23 els alumnes de 1er i 2n cicle, 3,77 els de 3er cicle i 3,84 el PDI. Malauradament els cursos de formació són proporcionalment molt poc utilitzats tant pel PDI com per l'alumnat. El curs *Vine a conèixer la Biblioteca* totes les biblioteques l'organitzen cada principi de curs, i ja té un protocol definit en el qual s'estableix passar un qüestionari de satisfacció. El grau de satisfacció dels assistents el curs 2005-2006 ha estat molt bo; hi va haver 2.329 assistents i es van recollir 1.525 enquestes i la valoració mitjana va ésser de 3,93 en una escala de l'1 al 5. La valoració general és objectivament positiva però aquest és un camp on queda encara camí per recórrer per cobrir les noves necessitats que planteja l'EES.

**6.2.8. La contribució del SB a l'aprenentatge autònom és millorable.** El CAI no té evidències per afirmar si l'alumnat coneix les fonts documentals del seu àmbit disciplinari ni si coneix les estratègies de recerca documental, però analitzant les dades de l'enquesta sobre la utilització dels diferents serveis (catàleg de la biblioteca o del CBUC, biblioteca digital, préstec, informació, web, fotocòpies, etc.) es pot deduir que el coneixement és raonablement adequat.

La valoració global envers la biblioteca és força bona, especialment pels estudiants de 3r cicle (3,75) i pel PDI (3,73), en canvi pels alumnes de 1r i 2n cicle sembla que el grau de satisfacció és menor (3,48). Aquests valors, si es comparen en tot el context de l'enquesta, són bons, ja que de les 30 preguntes del qüestionari només una va tenir una puntuació superior al 4 pels estudiants de 1r i 2n cicle, dues pels de 3r cicle i tres pel PDI.



## En relació amb el personal del SB

Tal com s'ha exposat a l'apartat 5.1.7., s'ha portat a terme el juny de 2006 una enquesta de satisfacció del personal de biblioteques. L'explotació de les dades és en curs de realització però una primera aproximació a la comparativa de les enquestes del 2000 i del 2006 mostra variacions mínimes, confirmant la informació sobre l'esperit generalment positiu del personal del SB.

### 6.2.9. Consideració institucional

Per part de la institució, encara que no està documentat, sembla que la valoració que mereix el personal del SB és molt positiva. El que sí que es coneix és la consideració que en tenen els usuaris: a l'enquesta de 2004 destaca la bona valoració que es dona a l'atenció i al tracte del personal que és, després de les autorenovacions de préstec, l'aspecte millor valorat de tota l'enquesta en tots els usuaris: alumnes de 1r i 2n cicle (3,65), alumnes de 3r cicle (4,01) i PDI (4,11).

Un indicador a considerar és el fet que l'Associació d'Amics de la UAB, a l'edició d'enguany, ha atorgat el premi col·lectiu a tots els membres del SB per la seva bona tasca professional.

Tot i que la valoració que mereix el personal de les biblioteques és molt positiva, no sembla que això desgraciadament es tradueix en les millores laborals. El personal bibliotecari és un dels col·lectius més oblidats pels òrgans de govern de la universitat quan es tracta de fer millores laborals. Això es fa palès en la resposta de l'enquesta del mes de juny de 2006, on només un 24,7% creu que es té una bona consideració institucional.

### 6.2.10. Condicions i règim de treball

Es pot valorar el grau de satisfacció del personal de SB amb la seva situació laboral mitjançant l'enquesta de juny del 2006. Un 46% ho considera favorablement, un 36% parcialment i únicament el 13% no considera la seva situació com adequada.

### 6.2.11. Promoció i incentius professionals

La promoció i incentius professionals es fa normalment per concurs. Aquest és l'aspecte que ha tingut un percentatge més gran d'insatisfacció per part del personal de les biblioteques a l'enquesta de juny de 2006, ja que només un 14 % del personal creu que són adequades les possibilitats de promoció i d' incentius professionals.

### 6.2.12. Implicació i millora del SB

Apart de les dues enquestes de satisfacció del personal del SB mencionades, els diferents responsables mantenen contactes amb el seu personal, bàsicament informals i interpersonals, que els permeten tenir una referència del seu grau de satisfacció, motivació i implicació. En general, el personal està molt implicat amb el compliment dels objectius i amb la voluntat de millora continua.

### 6.2.13. Gestió dels responsables del SB

Tal com s'ha indicat en l'apartat 5.1. els responsables del SB realitzen reunions periòdiques per tal d'informar i rebre informació. Són accessibles i el personal de les biblioteques pot expressar-los directament les seves demandes. El sistema de qualitat certificat ISO permet, a més, canalitzar la informació que facilita la presa de decisions de millora dels serveis oferts de manera puntual i directa o en forma d'objectius a termini curt, mitjà o llarg.

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Atenció del personal a les demandes dels usuaris.
- Valoració positiva del SB per part dels usuaris aconseguit en gran part per la dedicació del personal del SB.
- Existència de mecanismes establerts per a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris.
- Premi dels Amics a la UAB al col·lectiu dels membres del SB per la seva bona tasca professional.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Desconeixement de la comunitat universitària sobre els processos relacionats amb els diferents aspectes de la biblioteca.
- Poc ressò en la utilització d'aquests mecanismes d'avaluació.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Millorar els canals de comunicació amb el usuaris.
- Desenvolupar estratègies d'estímul a la participació dels usuaris
- Fer una major difusió de les bases de dades digitalitzades per poder augmentar la seva utilitat.

## 6. Resultats

### 6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei

#### En resum:

El nivell d'eficiència del SB és adequat a les característiques de la institució i del mateix SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			<b>x</b>				

#### Indicadors:

	a	b	c	d
6.3.1. Disponibilitat de serveis		<b>x</b>		
6.3.2. Ús de serveis		<b>x</b>		
6.3.3. Productivitat del sistema		<b>x</b>		
6.3.4. Gestió de recursos		<b>x</b>		
6.3.5. Transformació/orientació del SB	<b>x</b>			

## 6. Resultats

---

### 6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei

#### 1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

El CAI considera adequades les evidències aportades i valora especialment:

- El fet que els indicadors mostren una importància creixent dels recursos digitals i que hi ha un manteniment i àdhuc la tendència a l'alça de la majoria dels indicadors d'aquest apartat.

#### Evidències 6.3. Eficiència en la prestació del servei

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Memòries anuals del Servei de Biblioteques 2001, 2002, 2003, 2004, 2005</b></li><li>– <b>Taules d'indicadors</b></li><li>– <b>Enquestes de satisfacció d'usuaris 2001, 2002, 2003, 2004</b></li></ul> |
|--|

#### 2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Implementació del Pla Estratègic del SB
- Pla de Màrqueting del SB
- Increment significatiu de la consulta i ús dels recursos digitals

#### 3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

A continuació es detallen les valoracions a cadascun dels indicadors d'aquest apartat:

##### 6.3.1. Disponibilitat dels serveis

Dels indicadors analitzats el primer —Cost Total SB / Núm. d'usuaris potencials— pràcticament és el mateix que en la darrera avaluació gràcies a l'increment sostingut dels usuaris potencials. L'indicador Cost Personal / Núm. d'usuaris potencials ha augmentat lleugerament. Els altres indicadors presenten pujades més significatives, sobretot Núm. d'usuaris potencials / Núm. Personal SB perquè si bé els usuaris potencials han crescut durant aquest quinquenni, els personal del SB no ho ha fet en la mateixa proporció. Un dels punts febles que es van detectar en la darrera avaluació va ser que es destinaven pocs recursos a l'adquisició de material bibliogràfic. Gràcies al Pla d'Inversions Plurianual que destina una partida pressupostària a la compra de bibliografia bàsica, s'ha pogut corregir aquesta tendència.

	2001	2002	2003	2004	2005	Mitjana 1995-1999	Mitjana 2001-2005
<b>Cost total SB /núm.usuaris potencials</b>	153,04	177,74	191,00	189,65	231,32	161,63	188,55
<b>Cost personal / núm.usuaris potencials</b>	73,38	92,10	97,34	102,19	107,90	85,84	94,58
<b>Núm.usuaris potencials /núm personal SB</b>	261,33	253,49	250,31	244,27	242,70	192,68	255,42
<b>Cost adquisicions / núm.usuaris potencials</b>	59,27	62,32	69,18	63,82	100,38	53,32	70,99

### 6.3.2 Ús dels serveis

Un dels indicadors més utilitzats per saber l'ús que es fa dels serveis segueix sent el nombre d'entrades registrades. Durant el quinquenni 2001-2005 les entrades han anat augmentant fins al curs 2002-2003. A partir d'aquí hi ha una petita davallada (-3%), percentatge que s'incrementa en el curs 2004-2005 (-6%) respecte al curs anterior. Si bé el nombre d'entrades ha sofert una lleugera baixada, es compensa amb escreix amb l'increment de l'ús dels recursos electrònics. És evident que la proliferació dels serveis a distància fa que en molts casos l'usuari pugui resoldre les seves necessitats d'informació sense haver d'anar físicament a la biblioteca.

Pel mateix motiu els préstecs domiciliaris han minvant durant els últims dos anys. Els nous mètodes docents i l'increment dels recursos electrònics d'informació en poden ser la causa. Pel contrari, la consulta de la informació electrònica ha augmentat de manera espectacular.

	2001	2002	2003	2004	2005	Mitjana 1995-1999	Mitjana 2001-2005
<b>Cost total SB /entrades</b>	1,75	1,97	2,07	2,09	2,73	1,45	2,12
<b>Cost total SB / préstecs</b>	11,96	12,32	12,73	14,66	19,94	7,43	14,32
<b>Cost total personal SB / entrades</b>	0,84	1,02	1,06	1,13	1,28	0,77	1,06
<b>Cost informació electrònica / consultes</b>	2,48	2,41	2,15	2,53	2,50	s.d.	2,41

### 6.3.3. Productivitat del sistema

La productivitat del sistema presenta diferències respecte a les dades obtingudes en la darrera avaluació. Si bé el nombre d'entrades, de consultes en sala i de préstecs ha disminuït els darrers anys, el nombre de personal del SB s'ha mantingut, amb un lleuger augment, però bastant estable. Els altres indicadors s'han vist incrementats pel que s'ha dit abans, l'explicació la podríem trobar en les noves formes d'accedir a la informació, la biblioteca digital i els serveis en línia adreçats als usuaris. La bateria d'indicadors que proposa la guia no contempla la valoració de la feina duta a terme en l'àmbit de la biblioteca digital.

	2001	2002	2003	2004	2005	Mitjana 1995-1999	Mitjana 2001-2005
<b>Núm.entrades / cost personal</b>	1,19	0,97	0,94	0,88	0,78	0,77	0,95
<b>Núm.préstecs / núm.personal</b>	3.344	3.657	3.756	3.160	2.815	2.228	3.346
<b>Cost personal / núm.préstec</b>	5,73	6,38	6,49	7,90	9,59	7,43	7,21
<b>Núm.consultes sala / núm.personal</b>	6.127	5.611	5.285	5.041	4.247	7.483	5.262

#### 6.3.4. Gestió de Recursos

Al comparar les mitjanes obtingudes en l'avaluació anterior es posa de manifest que la distribució dels costos només presenten petites fluctuacions. Amb tot, s'evidencia que el percentatge de la despesa destinat a les adquisicions documentals tendeix a pujar mentre que el del personal i el dels altres costos tendeix a baixar.

	2001	2002	2003	2004	2005	Mitjana 1995-1999	Mitjana 2001-2005
<b>Cost personal / cost total SB</b>	0,48	0,52	0,51	0,54	0,47	0,53	0,50
<b>Cost adquisicions / cost total SB</b>	0,39	0,35	0,36	0,34	0,43	0,33	0,37
<b>Altres costos / cost total SB</b>	0,13	0,13	0,13	0,12	0,10	sd	0,13

#### 6.3.5 Transformació/orientació del SB

En l'anterior avaluació aquest indicador no es contemplava, per tant no hi ha dades per a poder comparar amb els resultats del quinquenni 2001-2005. En el quadre següent es pot veure l'evolució amb la clara tendència a l'alça pel que fa a l'adquisició de material digital. La mitjana d'aquests anys representa una mica més de la quarta part dels recursos destinats a les adquisicions bibliogràfiques.

	2001	2002	2003	2004	2005	Mitjana 1995-1999	Mitjana 2001-2005
<b>Cost informació electrònica / cost total adquisicions</b>	0,14	0,19	0,24	0,42	0,43	s.d.	0,28

#### **4. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Els diferents plans de renovació del maquinari informàtic.
- L'increment molt important de la biblioteca digital.
- Pla Estratègic del SB 2003-2206.

#### **5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents**

- Poca difusió entre els usuaris dels primers cursos dels serveis que ofereix la biblioteca digital.

#### **6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi**

- Mantenir i intentar incrementar els pressuposts.





### III. Taules d'indicadors

---

#### NOTA EXPLICATIVA

A les **Taules d'indicadors model 1** es faciliten les dades proposades per la Guia d'Avaluació de l'AQU i es segueixen els criteris de recollida de dades emprats a REBIUN. A continuació, a les **Taules d'indicadors model 2**, es faciliten les dades proposades per les biblioteques universitàries catalanes l'abril del 2006.



## Taules d'indicadors – model 1- (AQU)

---

**Taula 1. Dades quantitatives bàsiques**

Universitat:					
Dades quantitatives bàsiques					
	Cursos acadèmics				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
<b>1. Usuaris</b>					
1.1. Estudiants	41.482	41.048	41.183	40.488	40.651
1.2. Professors (PDI)	2.964	2.984	2.975	3.008	2.908
1.3. PAS	1.286	1.342	1.398	1.449	1.825
1.4. TOTAL USUARIS POTENCIALS	45.732	45.374	45.556	44.945	45.384
<b>2. Hores i dies d'obertura</b>					
2.1. Dies d'obertura anuals	252	252	248	248	262
2.2. Hores d'obertura setmanals	64	64	73	73	74
<b>3. Locals</b>					
3.1. Centres (nombre de biblioteques)	14	12	12	12	12
3.2. Superfície (m <sup>2</sup> )	26.760	29.995	30.235	30.495	34.759
3.3. Punts de lectura	4.231	4.345	4.407	4.412	4.565
<b>4. Equipament</b>					
4.1. Punts de lectura amb connexió a la xarxa	220	330	323	328	354
4.2. Ordinadors en préstec	0	0	0	0	6
4.3. Total d'ordinadors d'ús públic	221	330	309	324	354
4.4. Punts de lectura amb reproductors diversos (microformes, vídeo, etc.)	143	135	142	158	158
<b>5. Fons</b>					
5.1. Monografies					
5.1.1. Monografies en paper	753.565	838.752	889.550	934.294	970.655
5.1.2. Monografies electròniques	1	380	1.320	3.358	4.711
5.1.3. Monografies en paper ingressades	26.622	28.404	31.312	30.254	30.689
5.1.4. Monografies electròniques ingressades	1	379	940	2.038	1.353
5.2. Revistes					
5.2.1. Revistes vives en paper	13.310	15.640	13.860	11.542	12.377

5.2.2. Revistes electròniques	2.141	3.646	5.934	8.487	10.697
5.2.3. Nombre d'articles electrònics	nd	nd	nd	nd	nd
5.2.4. Col·leccions mortes	44.171	42.339	43.216	46.290	49.811
5.3. Material no llibre	272.958	271.164	266.170	275.848	277.054
5.3.1. Material no llibre ingressat	4.839	5.981	5.399	4.816	1.206
5.4. Bases de dades	261	288	328	357	490
5.5. Registres bibliogràfics					
5.5.1. Registres bibliogràfics informatitzats	34.308	44.027	55.978	50.104	43.715
5.5.2. Registres bibliogràfics informatitzats totals	529.311	573.338	564.608	589.774	614.672
5.5.3. Registres bibliogràfics no informatitzats	0	0	0	0	0
<b>6. Serveis</b>					
6.1. Entrades	4.001.935	4.094.902	4.194.433	4.071.326	3.838.732
6.2. Préstecs domiciliaris	585.257	654.627	683.723	581.448	526.430
6.2.1. Préstecs de bibliografia recomanada	nd	nd	nd	nd	nd
6.3. Visites pàgina web biblioteca	2.803.190	3.875.039	5.226.959	6.921.315	10.446.174
6.4. Consultes al catàleg	1.834.147	2.628.000	3.066.000	2.974.020	2.986.696
6.5. Consultes en sala	1.072.302	1.004.376	961.980	927.518	794.197
6.5.1. Consultes en sala de bibliografia recomanada	nd	nd	nd	nd	nd
6.6. Ús de recursos electrònics					
6.6.1. Monografies					
6.6.1.1. Nombre de cerques efectuades	nd	nd	nd	nd	nd
6.6.1.2. Nombre de monografies consultades	nd	4.490	8.265	109.187	185.909
6.6.2. Revistes					
6.6.2.1. Nombre de cerques efectuades	113.719	177.271	198.610	217.791	247.448
6.6.2.2. Nombre d'articles baixats	29.130	151.319	378.346	603.995	766.825
6.6.3. Nombre de consultes a bases de dades	41.010	50.777	147.179	251.678	375.233

6.6.4. Nombre de consultes a altres recursos electrònics	nd	nd	8.014	14.198	7.969
6.7. Formació usuaris					
6.7.1. Nombre de cursos	278	252	313	270	248
6.7.2. Nombre d'assistents	2.342	2.433	3.875	3.399	3.158
6.7.2.1. Assistents alumnat	nd	nd	nd	nd	nd
6.7.2.2. Assistents professorat	nd	nd	nd	nd	nd
6.7.3. Nombre d'hores de formació impartida	417	378	472	405	376
<b>7. Préstec interbibliotecari</b>					
7.1. Préstecs sol·licitats per la biblioteca	2.230	2.451	1.848	1.710	2.274
7.1.1. Reproduccions	2.075	2.279	1.346	1.185	1.493
7.1.2. Documents originals en préstec	155	172	502	525	781
7.2. Préstecs proveïts per la biblioteca	10.124	7.052	7.676	7.527	7.652
7.2.1. Reproduccions	6.543	4.630	4.510	4.189	3.943
7.2.2. Documents originals en préstec	3.581	2.422	3.166	3.338	3.709
<b>8. Personal</b>					
8.1. Personal					
8.1.1. Personal bibliotecari	67	69	72	76	76
8.1.2. Altre personal	83	85	85	83	86
8.1.3. Becaris	25	25	25	25	25
8.2. Cursos de formació de personal					
8.2.1. Nombre de cursos	98	101	139	83	102
8.2.2. Nombre d'assistents als cursos	316	330	337	309	567
<b>9. Pressupost</b>					
9.1. Cost d'adquisicions en suport paper					
9.1.1. Compra de monografies	606.392	567.032	829.658	585.177	881.861
9.1.2. Subscripció a revistes	1.671.894	1.655.161	1.510.552	1.015.285	2.039.009
9.1.3. Altres materials documentals	48.407	55.081	50.102	44.189	58.624
9.2. Cost en informació electrònica	383.726	550.564	761.194	1.223.822	1.576.296

9.3. Cost de personal	3.356.002	4.179.198	4.434.634	4.593.045	4.897.082
9.3.1. Personal bibliotecari	1.654.756	2.049.264	2.186.303	2.183.593	2.351.992
9.3.2. Altre personal	1.497.246	1.881.877	1.987.816	2.096.194	2.214.290
9.3.3. Becaris	204.000	248.057	260.515	313.258	330.800
9.4. Altres costos	932.271	1.057.626	1.115.044	1.062.245	1.045.214
9.5. Cost total SB	6.998.692	8.064.662	8.701.184	8.523.763	10.498.086
9.6. Pressupost total universitat	169.948.241	180.582.631	211.270.541	223.939.871	232.227.679
9.6.1. Capítol 1, universitat	106.617.245	112.366.536	123.352.480	134.050.932	146.478.593
<b>10. Cooperació i innovació</b>					
10.1. Nombre de projectes d'àmbit local	nd	nd	nd	nd	nd
10.2. Nombre de projectes d'àmbit estatal	nd	nd	nd	nd	nd
10.3. Nombre de projectes d'àmbit internacional	1	1	1	0	nd

## Taula 2. Indicadors bàsics

Universitat:					
Indicadors bàsics					
	Cursos acadèmics				
	2000- 2001	2001- 2002	2002- 2003	2003- 2004	2004- 2005
<b>Indicadors de consultes i préstecs</b>					
Entrades / usuaris potencials	87,51	90,25	92,07	90,58	84,58
Consultes sala / nombre d'entrades	0,27	0,25	0,23	0,23	0,21
Consultes bibliografia recomanada / total consultes sala	nd	nd	nd	nd	nd
Consultes biblioteca digital / usuaris potencials	3,38	5,03	7,77	10,76	13,90
Préstecs / usuaris potencials	12,80	14,43	15,01	12,94	11,60
Préstecs / estudiants	14,11	15,95	16,60	14,36	12,95
Préstecs / professors	197,46	219,38	229,82	193,30	181,03
Préstecs bibliografia recomanada / total préstecs	nd	nd	nd	nd	nd
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / usuaris potencials	0,05	0,05	0,04	0,04	0,05
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / préstecs interbibliotecaris proveïts	0,22	0,35	0,24	0,23	0,30
Visites al web / usuaris potencials	61,30	85,40	114,74	154,00	230,17
Articles electrònics / professor	9,83	50,71	127,18	200,80	263,69
Consultes al catàleg / usuaris potencials	40,11	57,92	67,30	66,17	65,81
Consulta sala + consulta biblioteca digital + préstecs / usuaris potencials	39,63	41,59	43,89	44,33	42,99
<b>Indicadors de formació d'usuaris</b>					
Assistents cursos formació: estudiants / mitjana usuaris potencials	nd	nd	nd	nd	nd
Hores de formació impartides / assistents cursos formació (estudiants)	nd	nd	nd	nd	nd
<b>Indicadors de fons</b>					
Monografies / usuaris potencials	16,48	18,49	19,53	20,79	21,39
Revistes vives en paper / professor	4,49	5,24	4,66	3,84	4,26
Revistes vives en format electrònic / revistes vives en format paper	0,16	0,23	0,43	0,74	0,86
Revistes vives / usuaris potencials	0,34	0,43	0,43	0,45	0,51
<b>Indicadors de disponibilitat de serveis</b>					
Cost de personal / usuaris potencials	73,38	92,11	97,34	102,19	107,90
Cost adquisicions / usuaris potencials	59,27	62,32	69,18	63,82	100,38
Despesa en revistes / professor	564,07	554,68	507,75	337,53	701,17
Despesa en monografies / total adquisicions	0,22	0,20	0,26	0,20	0,19
Altres costos / usuaris potencials	20,39	23,31	24,48	23,63	23,03
Usuaris potencials / personal total SB	261,33	253,49	250,31	244,27	242,70
Cost total SB / usuaris potencials	153,04	177,74	191,00	189,65	231,32
Estudiants / punts de lectura	9,80	9,45	9,34	9,18	8,90
Usuaris / punts de lectura	10,81	10,44	10,34	10,19	9,94
Superfície (m <sup>2</sup> ) / usuaris	0,59	0,66	0,66	0,68	0,77
Punts de lectura amb equip. informàtic o audiovisual / punts de lectura	0,09	0,11	0,10	0,11	0,11
<b>Indicadors d'ús de serveis</b>					
Cost total SB / entrades	1,75	1,97	2,07	2,09	2,73
Cost total SB / préstecs	11,96	12,32	12,73	14,66	19,94
Cost de personal / entrades	0,84	1,02	1,06	1,13	1,28
Cost en recursos electrònics / consultes recursos electrònics	2,48	2,41	2,15	2,53	2,50
<b>Indicadors de productivitat</b>					





Entrades / personal SB	22.868	22.876	23.046	22.126	20.527
Préstecs / personal SB	3.344	3.657	3.756	3.160	2.731
Cost de personal / préstecs	5,73	6,38	6,49	7,90	9,59
Consultes sala / personal SB	6.127	5.611	5.286	5.041	4.247
Tècnics / personal SB	0,38	0,39	0,40	0,41	0,41
Becaris / personal SB	0,14	0,14	0,14	0,14	0,13
Usuaris potencials / personal SB	261,33	253,49	250,31	244,27	242,70
<b>Indicadors de gestió de recursos</b>					
Cost de personal / cost total SB	0,48	0,52	0,51	0,54	0,47
Cost adquisicions / cost total SB	0,39	0,35	0,36	0,34	0,43
Altres costos / cost total SB	0,13	0,13	0,13	0,12	0,10
<b>Indicadors de transformació/orientació del SB</b>					
Cost en recursos electrònics / cost adquisicions	0,14	0,19	0,24	0,43	0,35



## Taules d'indicadors – model 2- (SB)

<b><u>A les Taules model 2 s'han afegit els següents canvis respecte a la model 1:</u></b>
3.3. Ordinadors d'ús públic: l'any 2005 s'han sumat els ordinadors en préstec
5.5. Hores de formació impartida als usuaris: els anys 2004 i 2005 s'han comptabilitzat també les visites a les biblioteques
6.2. Personal: s'ha restat una plaça del nº total, per afegir-la al punt 6.4. Personal TIC
<p>Indicador: Usuaris potencials/Personal del SdB:</p> <p>A la Taula model 1 estan sumats els becaris.</p> <p>A la Taula model 2 només està sumat el personal de plantilla.</p>

**Taula 1. Dades quantitatives bàsiques**

Universitat:					
Dades quantitatives bàsiques					
	Anys				
	2001	2002	2003	2004	2005
<b>1. Usuaris</b>					
1.1. Estudiants de primer i de segon cicle de títols oficials i propis	33.755	33.552	33.687	32.131	33.179
1.2. Estudiants doctorat	2.972	3.607	3.128	3.639	3.225
1.3. Estudiants de postgrau i màster	4.755	3.889	4.368	4.718	4.247
1.4. Professors i investigadors (independentment de la dedicació)	2.964	2.984	2.975	3.008	2.908
1.5. Personal d'administració i serveis	1.286	1.342	1.398	1.449	1.825
1.6. TOTAL INVESTIGADORS (1.2., 1.3., 1.4.)	10.691	10.480	10.471	11.365	10.380
1.7. TOTAL USUARIS POTENCIALS (suma de 1.1. a 1.5.)	45.732	45.374	45.556	44.945	45.384
<b>2. Hores d'obertura</b>					
2.1. Hores d'obertura per setmana	64	64	73	73	74
<b>3. Infraestructura i equipament</b>					
3.1. Superfície de les biblioteques (m <sup>2</sup> )	26.760	29.995	30.235	30.495	34.759
3.2. Places	4.231	4.345	4.407	4.412	4.565
3.3. Ordinadors d'ús públic	221	330	309	324	360
<b>4. Fons</b>					
4.1. Monografies	753.566	839.132	890.870	937.652	975.366
4.2. Revistes vives	15.451	19.286	19.794	20.029	23.074
<b>5. Serveis</b>					
5.1. Visites presencials a les biblioteques	4.001.935	4.094.902	4.194.433	4.071.326	3.838.732
5.2. Préstecs	585.257	654.627	683.723	581.448	526.430
5.3. Sessions al web de la biblioteca	2.803.190	3.875.039	5.226.959	6.921.315	10.446.174
5.4. Usuaris que han assistit a sessions de formació	2.342	2.433	3.875	4.206	3.800
5.5. Hores de formació d'usuaris	417	378	472	1.212	1.018
5.6. Documents obtinguts d'entitats externes	2.230	2.451	1.848	1.710	2.274
<b>6. Personal</b>					
6.1. Bibliotecaris (A, B, L1, L2)	67	69	72	76	76
6.2. Tècnics especialistes, auxiliars de biblioteca, tècnics de suport (C, D, E, L3, L4)	83	85	84	82	85
6.3. Personal d'administració (B,C, D, E)	0	0	0	0	0
6.4. Personal TIC (L1, L2, L3)	0	0	1	1	1
6.5. Becaris (calculant l'equivalent a jornada completa)	25	25	25	25	25
6.6. Hores de formació del personal	3.960	5.000	4.591	3.188	4.257



<b>7. Pressupost</b>					
7.1. Inversió en l'adquisició i subscripció a informació en format paper i electrònic	2.699.543	2.727.349	3.045.297	2.759.886	3.281.990
7.2. Inversió en informació digital	383.726	550.564	761.194	1.223.822	1.576.296
7.3. Pressupost assignat a la biblioteca	6.998.692	8.064.662	8.701.184	8.523.763	10.498.086
7.4. Pressupost de la Universitat	169.948.241	180.582.631	211.270.541	223.939.871	232.227.679

**Taula 2. Indicadors bàsics**

Universitat:					
Indicadors bàsics					
	Anys				
	2001	2002	2003	2004	2005
<b>1. Indicadors de recursos i infraestructures</b>					
1.1. Superfície en m2 per usuaris potencials	0,59	0,66	0,66	0,68	0,77
1.2. Nombre d'usuaris per persones que treballen a les biblioteques	304,88	294,64	290,17	282,67	280,15
1.3. Inversió en informació per usuari potencial	8,39	12,13	16,71	27,23	34,73
1.4. Percentatge que representa la inversió en informació digital sobre el total d'inversió en informació	14,21	20,19	25,00	44,34	48,03
1.5. Hores d'obertura per setmana	64	64	73	73	74
1.6. Nombre d'usuaris per plaça	11	10	10	10	10
1.7. Nombre d'usuaris per ordinador d'ús públic	207	137	147	139	126
1.8. Nombre de monografies per usuari potencial	16	18	20	21	21
1.9. Nombre de revistes vives per investigador	1,45	1,84	1,89	1,76	2,22
<b>2. Indicadors d'ús de serveis</b>					
2.1. Visites presencials a les biblioteques per usuari potencial	88	90	92	91	85
2.2. Sessions al web de la biblioteca per usuari potencial	61	85	115	154	230
2.3. Percentatge d'usuaris que han assistit a sessions de formació	5,12	5,36	8,51	9,36	8,37
2.4. Hores de formació d'usuaris	417	378	472	1212	1018
2.5. Préstecs per usuari potencial	12,80	14,43	15,01	12,94	11,60
2.6. Documents obtinguts d'entitats externes per investigador	0,21	0,23	0,18	0,15	0,22
<b>3. Indicadors d'eficàcia i desenvolupament</b>					
3.1. Percentatge del pressupost de la universitat dedicat a la biblioteca	4,12	4,47	4,12	3,81	4,52
3.2. Pressupost per usuari potencial	153	178	191	190	231
3.3. Personal bibliotecari (A, B, L1, L2) respecte al total de persones que treballen a les biblioteques	45	45	46	48	47
3.4. Hores de formació per persona que treballa a les biblioteques	26	32	29	20	26

## Glossari

---

### Glossari

BREVIA — Biblioteca de Recursos Virtuals per l'Autoaprenentatge  
 CAI — Comitè d'Avaluació Intern  
 CBUC — Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya  
 CCUC — Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes  
 Corinthian — Nou programa d'automatització de biblioteques adquirit pel CBUC  
 CRAI — Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació  
 DDD — Dipòsit Digital de Documents del SB de la UAB  
 DECOMATE — Delivery of Copyright Material to End-users  
 DURSI — Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació  
 EEES — Espai Europeu d'Educació Superior  
 ETCS — European Credit Transfer System  
 Fatwire — Software de gestió de continguts emprat a la web de la UAB  
 FECYT — Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología  
 GEPA — Garantia d'Espai per la Perpetuïtat de l'Accès. Projecte de magatzem cooperatiu del CBUC.  
 ICE — Institut de Ciències de l'Educació  
 IDES — Unitat d'Innovació Docent d'Educació Superior  
 IP — Nombre que identifica inequívocament un dispositiu lògic connectat a la xarxa  
 IT — Instrucció de treball  
 Metalib — Metacercador de recursos electrònics.  
 OAID — Oficina Autònoma Interactiva Docent  
 OITT — Oficina d'investigació i transferència de tecnologia.  
 PDI — Personal acadèmic. Inclou personal docent i personal investigador.  
 PG — Procediment general  
 PIU — Pla d'Inversions Plurianual  
 RACO — Revistes Catalanes en accés obert  
 REBIUN — Red de Bibliotecas Universitarias Españolas  
 RECERCAT — Dipòsit de la Recerca de Catalunya  
 RefWorks — Programa de gestió de referències bibliogràfiques  
 SB — Servei de Biblioteques  
 SEPMA — Servei de Protecció i de Medi Ambient  
 SFX — Programa de gestió de recursos electrònics  
 TDX — Tesis doctoral en xarxa  
 TIC —Tecnologies de la Informació i la Comunicació  
 UABPubD — Publicacions digitals de la UAB  
 URL — Uniform Resource Locator  
 USB — Universal Serial Bus  
 UTP — Unitat Tècnica i de Projectes  
 VPN — Servei de Xarxes Privades Virtuals  
 VTLS — Programa d'automatització de biblioteques emprat pel SB de la UAB